

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT RSUD dr. SOESELO KABUPATEN TEGAL TRIWULAN I TAHUN 2025

Disusun oleh :
Team Survei Cv. Taqwa Berkah Abadi



📞 085642573627

✉️ Cv.taqwaberkahabadi@gmail.com

📍 Ds. Bakalrejo, Kec. Guntur, Kab. Demak Jawa Tengah

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan Kehadirat Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya, sehingga kami dapat menyelesaikan Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal Triwulan I Tahun 2025.

Dengan tersusunnya laporan ini diperoleh informasi dan data mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal. Pengukuran kepuasan dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja terhadap layanan yang diberikan serta memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai layanan yang telah diterima. Hal ini sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta mempercepat upaya pencapaian sasaran kinerja dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.

Kami menyadari sepenuhnya kegiatan dan laporan ini tidak akan terwujud tanpa dukungan dari semua pihak terkait, untuk itu kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan survei kepuasan masyarakat ini. Kami mengharapkan adanya masukan dan kritikan yang sifatnya membangun, sehingga dapat memperbaiki kelemahan dan kekurangannya. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan menjadi salah satu referensi internal dalam peningkatan kinerja dan mutu pelayanan RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal.

Tegal, 8 April 2025
Ketua Tim Survei
CV Taqwa Berkah Abadi

Saifudin Latif Cahya Adi, ST.

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TRIWULAN I TAHUN 2025

PADA RSUD dr. SOESELO KABUPATEN TEGAL

KABUPATEN TEGAL – JAWA TENGAH

Slawi, 8 April 2025

Mengetahui,

Direktur RSUD dr. Soeselo
Kabupaten Tegal

dr. Guntur M. Taqwin, M.Sc., Sp.An

Pembina Utama Muda

NIP. 19700309 200312 1 005

Ketua Tim Survei

CV. TAQWA BERKAH ABADI
KONSTRUKSI, PERDAGANGAN & JASA
BAKALREJO GUNTUR DEMAK
S. L. Cahya Adi, S.T.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar belakang	1
1.2 Dasar Hukum	3
1.3 Maksud dan Tujuan.....	4
1.4 Ruang Lingkup.....	5
1.5 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II METODE SURVEI	
2.1 Jenis dan Pelaksanaan Kegiatan	6
2.2 Metode Pengumpulan Data	6
2.3 Lokasi Kegiatan.....	8
2.4 Waktu Pelaksanaan	9
2.5 Populasi dan Sampel.....	9
2.6 Metode Pengolahan Data.....	12
2.7 Sumber Data.....	14
BAB III PENGOLAHAN DATA	
3.1 Karakteristik Responden	15
3.2 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Rawat Jalan.....	20
3.3 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Rawat Inap	22
3.4 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Rawat Khusus	25

3.5	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Instalasi Penunjang.....	27
3.6	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat RSUD Dokter Soeselo Kabupaten Tegal	29

BAB IV ANALISIS DAN REKOMENDASI

4.1	Analisis Permasalahan	34
4.2	Rekomendasi Tindak Lanjut.....	35

BAB V REKOMENDASI TINDAK LANJUT

5.1	Kesimpulan.....	38
5.2.	Saran	39

LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat
Lampiran 2	Dokumentasi Pelaksanaan
Lampiran 3	Data Rekap Hasil Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2025

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Waktu Pelaksanaan Kegiatan	9
Tabel 2.2 Tabel Sampel Morgan and Krejcie.....	10
Tabel 2.3 Sampel responden Survey Kepuasan Masyarakat.....	12
Tabel 2.4 Nilai Persepsi Interval, Interval IKM, dan Nilai Konversi IKM	13
Tabel 3.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	15
Tabel 3.2 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan ...	16
Tabel 3.3 Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	17
Tabel 3.4 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan	19
Tabel 3.5 Nilai IKM keseluruhan di Rawat Jalan (9 Unsur)	20
Tabel 3.6 Nilai IKM keseluruhan di Rawat Jalan (11 Unsur)	20
Tabel 3.7 Nilai IKM pada masing–masing Poliklinik Rawat Jalan	21
Tabel 3.8 Nilai IKM Rawat Inap (9 Unsur)	23
Tabel 3.9 Nilai IKM Rawat Inap (11 Unsur)	23
Tabel 3.10 Nilai IKM pada Ruangan Rawat Inap	24
Tabel 3.11 Nilai IKM Rawat Khusus (9 Unsur)	25
Tabel 3.12 Nilai IKM Rawat Khusus (11 Unsur)	26
Tabel 3.13 Nilai IKM pada Ruang/Instalasi Rawat Khusus	27
Tabel 3.14 Nilai IKM Instalasi Penunjang (9 Unsur)	27
Tabel 3.15 Nilai IKM Instalasi Penunjang (11 Unsur)	28
Tabel 3.16 Nilai IKM pada Ruang di Instalasi Penunjang	29
Tabel 3.17 Nilai IKM keseluruhan RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal (9 Unsur)	29
Tabel 3.18 Nilai IKM keseluruhan RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal (11 Unsur)	30

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Diagram Jumlah Responden berdasarkan Jenis Kelamin	16
Gambar 3.2 Diagram Jumlah Responden berdasarkan Pendidikan.....	17
Gambar 3.3 Diagram Jumlah Responden berdasarkan Usia	18
Gambar 3.4 Diagram Jumlah Responden berdasarkan Pekerjaan.....	19

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu wujud nyata kehadiran negara dalam memenuhi hak-hak dasar masyarakat. Secara menyeluruh pelaksanaan pelayanan publik adalah menjadi tanggung jawab pemerintah, negara berkewajiban melayani setiap warga negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Di sektor kesehatan, Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) menjadi ujung tombak dalam memberikan pelayanan yang langsung menyentuh kebutuhan masyarakat. Pelayanan kesehatan yang cepat, tepat, dan profesional sangat menentukan kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan mutu layanan di RSUD harus menjadi prioritas dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam era reformasi birokrasi yang menekankan pada prinsip akuntabilitas, transparansi, dan responsivitas, RSUD dituntut untuk terus melakukan evaluasi terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Salah satu pendekatan yang digunakan dalam rangka evaluasi tersebut adalah melalui kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Pelaksanaan SKM sangat penting sebagai sarana bagi RSUD untuk mengetahui kelemahan dan kelebihan dalam sistem pelayanan yang ada. Melalui hasil survei ini, manajemen RSUD dapat menyusun strategi peningkatan layanan yang lebih tepat sasaran. SKM juga berfungsi sebagai indikator pencapaian kualitas pelayanan dan alat kontrol untuk memastikan bahwa

pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Secara normatif, pelaksanaan SKM mengacu pada berbagai peraturan dan kebijakan pemerintah yang menjadi dasar hukum pelaksanaannya, diantaranya yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang secara tegas mengamanatkan bahwa penyelenggara layanan publik wajib melakukan penilaian terhadap kinerja pelayanan melalui survei kepuasan pengguna layanan secara berkala. Selain itu, dasar kebijakan penting lainnya adalah Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Peraturan menjelaskan indikator-indikator yang menjadi ukuran penilaian kepuasan masyarakat, seperti Persyaratan; Sistem, mekanisme, dan prosedur; waktu penyelesaian; biaya atau tarif; produk spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; sarana dan prasarana; serta penanganan pengaduan, saran, dan masukan.

Selain berfungsi sebagai alat evaluasi internal, SKM juga merupakan bentuk partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Melalui survei ini, masyarakat diberikan ruang untuk menyampaikan persepsi, keluhan, serta saran terhadap pelayanan yang mereka terima. Dengan demikian, SKM juga menjadi media komunikasi dua arah antara RSUD dan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dokter Soeselo Kabupaten Tegal sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan publik dibidang kesehatan dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Dengan memberikan pelayanan yang baik maka akan

berimbas pada penilaian dan persepsi publik terhadap kinerja RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal. Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal melakukan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada unit pelayanan yang mencakup 9 (sembilan) unsur pertanyaan berdasarkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dan 2 (dua) unsur tambahan dari *Monitoring Center For Prevention* (MCP) KPK. Laporan ini bertujuan untuk menyajikan hasil pelaksanaan survei kepuasan masyarakat di RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal secara sistematis dan objektif. Laporan ini akan menjadi bahan evaluasi serta rujukan dalam pengambilan kebijakan peningkatan pelayanan kepada masyarakat.

1.2 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708).

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud diadakan survei kepuasan masyarakat ini adalah untuk memperoleh data dan informasi tentang kepuasan masyarakat terhadap RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal. Adapun tujuan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja Rumah Sakit;
2. Mendapatkan data dan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pengguna fasilitas Rumah Sakit;
3. Mengetahui kelemahan dan kekurangan pada masing-masing unsur dalam pelayanan Rumah Sakit;
4. Sebagai bahan penetapan kebijakan agar tepat sasaran berdasarkan hasil atau nilai Indeks Kepuasan Masyarakat guna meningkatkan kualitas pelayanan Rumah Sakit.

1.4 Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat adalah melakukan survei untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal yang tersebar di pelayanan rawat jalan, instalasi penunjang, rawat khusus dan rawat inap. Acuan yang digunakan dalam melaksanakan kegiatan ini adalah 9 unsur pertanyaan yang diturunkan kedalam beberapa pertanyaan sesuai unsur yang disebutkan dalam berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 dan 2 unsur tambahan dari *Monitoring Center For Prevention* (MCP) KPK.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang, dasar hukum, maksud dan tujuan, ruang lingkup, dan sistematika laporan Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2025

BAB II Metode Penelitian

Bab ini menguraikan tentang Jenis dan Pelaksanaan Kegiatan, Metode Pengumpulan Data, Lokasi Kegiatan, Waktu Pelaksanaan, Populasi dan Sampel, Metode Pengolahan Data, dan Sumber Data Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2025

Bab III Pengolahan Data

Bab ini menguraikan tentang Karakteristik Responden dan hasil olah data nilai indeks kepuasan masyarakat di masing - masing unit pelayanan dan keseluruhan RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal

Bab IV Analisis dan Rekomendasi

Bab ini menguraikan tentang hasil analisa dari nilai indeks kepuasan masyarakat RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal dan rekomendasi tindak lanjut dari hasil tersebut

Bab V Penutup

Bab ini menguraikan tentang kesimpulan dan saran dari hasil survei kepuasan masyarakat triwulan I di RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal Tahun 2025

BAB II

METODE SURVEI

2.1. Jenis dan Pelaksanaan Kegiatan

Jenis penelitian yang dilakukan yaitu penelitian kuantitatif, yaitu data yang dianalisis merupakan data yang didapatkan melalui kegiatan pengisian kuesioner berdasarkan pengukuran menggunakan skala likert dari skala 1 sampai dengan 4 terhadap seluruh variabel yang ditentukan.

Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal dilakukan bersama pihak ketiga yaitu CV Taqwa Berkah Abadi.

2.2. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan survei menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada responden. Dalam pengisiannya didampingi oleh surveior dari pihak ketiga sehingga responden memahami setiap pertanyaan dan mampu memberikan jawaban secara objektif. Kuesioner yang digunakan mencakup 9 (sembilan) unsur pertanyaan berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan 2 (dua) unsur tambahan dari *Monitoring Center For Prevention* (MCP) KPK. Sebelas unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal 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 dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu penyelesaian 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. **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).

9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
10. **Transparansi Pelayanan** : Penyelenggara pelayanan publik yang terbuka sehingga masyarakat dapat mengetahui proses pelayanan secara jelas.
11. **Integritas Petugas Pelayanan** : sikap jujur, bertanggung jawab, dan profesional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2.3. Lokasi Kegiatan

Lokasi Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal, diantaranya pada Rawat Jalan, Instalasi Penunjang, Rawat Khusus, dan Rawat Inap.

2.4. Waktu Pelaksanaan

Waktu pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat pada Triwulan I di RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal dilakukan pada tabel berikut:

Tabel 2.1 Tabel Waktu Pelaksanaan

No	Kegiatan	Februari 2025				Maret 2025				April 2025			
		Minggu ke-				Minggu ke-				Minggu ke -			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan Penawaran												
2	Pelaksanaan Survei												
3	Pengolahan data												
4	Analisis hasil olah data												
5	Pemaparan hasil survei												
6	Pembuatan laporan												
7	Penyerahan laporan Survei												

2.5. Populasi dan Sampel

A. Populasi

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat pada semester I ini dilakukan secara bertahap yaitu pada triwulan I dan triwulan II. Penentuan populasi diambil dari jumlah kunjungan pasien di RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal pada semester I di tahun 2024 yaitu sebanyak 106.703 pasien.

B. Sampel

Penentuan sampel pada kegiatan ini dilakukan secara acak pada masing – masing unit dengan jumlah ukuran sampel ditentukan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yaitu menggunakan dasar Tabel Sampel Morgan dan Krejcie sebagai berikut:

Tabel 2.2 Tabel Sampel Morgan and Krejcie

Populasi (N)	Sample (n)	Populasi (N)	Sample (n)	Populasi (N)	Sample (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

Berdasarkan Tabel di atas, jumlah sampel pada kegiatan survei kepuasan masyarakat pada semester I tahun 2025 sebanyak 384 responden atau di bulatkan menjadi 400 responden. Selain menggunakan Tabel Sampel Morgan dan

Krejcie, perhitungan jumlah sampel juga dapat menggunakan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{X^2 \cdot N \cdot P(1 - P)}{(N - 1) \cdot d^2 + X^2 \cdot P(1 - P)}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

X = Nilai chi (3,841)

P = Proporsi populasi

d = Galat pengaduan/asumsi tingkat keandalan

berdasarkan rumus tersebut, diperoleh jumlah sampel 383,64. Jumlah tersebut merupakan jumlah minimum untuk pengambilan sampel responden. Dalam hal ini, RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal menetapkan jumlah sampel yang digunakan yaitu 400 responden. Jumlah sampel tersebut akan digunakan pada survei triwulan I dan triwulan II dengan masing – masing jumlah sampel per triwulan sebanyak 200 responden. Hal tersebut dilakukan karena untuk mengefisiensikan anggaran yang tersedia.

Tabel 2.3 Sampel responden Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal

No	Unit	Proporsional sampel
1	Rawat Jalan	77
2	Instalasi Penunjang	35
3	Rawat Khusus	26
4	Rawat Inap	62
	Total	200

Kriteria inklusi dari responden yaitu pasien dalam kondisi sadar dan mampu berkomunikasi dengan baik dengan minimal usia 17 tahun. Apabila pasien tidak memungkinkan, maka responden dapat digantikan oleh pendamping pasien (orang yang mengantar atau mejaga pasien) yang dalam kondisi sadar dan mampu berkomunikasi dengan baik. Serta pada rawat inap kriteria responden minimal telah dirawat inap selama 2 hari.

2.6. Metode Pengolahan Data

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks harapan dan kepuasan Masyarakat terdapat dua kategori yaitu dengan 9 unsur sesuai dengan Peraturan Menpan RB Nomer 14 Tahun 2017, dan 11 unsur karena ada tambahan 2 unsur *Monitoring Center For Prevention* (MCP) KPK, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

1. Perhitungan Nilai Terimbang 9 unsur

$$\text{Bobot nilai rata - rata terimbang} = \frac{1}{9} = 0,111$$

2. Perhitungan Nilai Terimbang 11 unsur

$$\text{Bobot nilai rata - rata terimbang} = \frac{1}{11} = 0,09$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Sebagai upaya untuk memudahkan interpretasi penilaian IKM yaitu antara 25 - 100, maka hasil penilaian indeks dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan cara mengalikan indeks unit pelayanan dengan angka 25. Nilai persepsi interval, interval IKM, dan nilai konversi IKM dari sample kuisoner yang sudah di sebar sebanyak 200, sedangkan Konversi IKM menjadi mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan disajikan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 2.4 Nilai Persepsi Interval, Interval IKM, dan Nilai Konversi IKM

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	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

Dalam survei kepuasan masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner ini disusun berdasar tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum

mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik, dengan persepsi numberik (angka) sebagai berikut:

- Angka 1 adalah nilai persepsi tidak baik
- Angka 2 adalah nilai persepsi kurang baik
- Angka 3 adalah nilai persepsi baik
- Angka 4 adalah nilai persepsi sangat baik

2.7. Sumber Data

1. Informan, yaitu individu yang berkaitan langsung dengan kualitas pelayanan bagi masyarakat di lokasi penelitian
2. Tempat dan peristiwa, yaitu dikhususkan pada pelayanan masyarakat di RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal
3. Dokumentasi, yaitu sumber data yang berasal dari data sekunder yang dimiliki oleh RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal atau organisasi/instansi terkait yang berkaitan langsung dengan kualitas pelayanan bagi masyarakat di RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal.

BAB III PENGOLAHAN DATA

3.1 Karakteristik Responden

Berikut rincian responden kegiatan survei kepuasan masyarakat RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal pada triwulan I tahun 2025 berdasarkan jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, dan jenis layanan yang diterima.

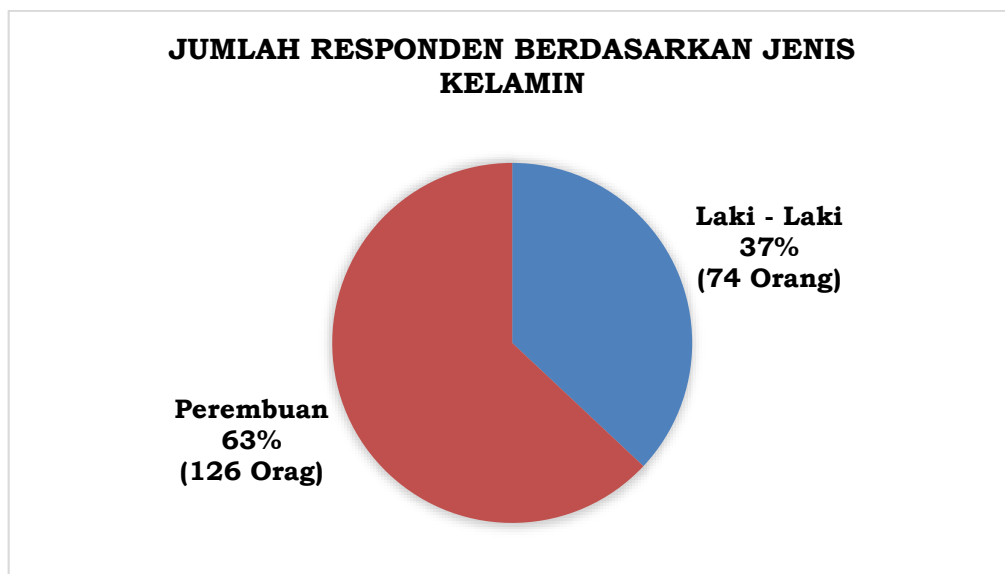
1. Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Pelayanan	Jenis Kelamin		
		Laki – laki	Perempuan	Total
1.	Rawat Jalan	23	54	77
2.	Instalasi Penunjang	16	19	35
3.	Rawat Khusus	8	18	26
4.	Rawat Inap	27	35	62
Total		74	126	200
Persentase (%)		37,00%	63,00%	100%

Berdasarkan tabel di atas, berikut grafik karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada gambar 3.1.



Gambar 3.1 Diagram Jumlah Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan gambar di atas, jumlah responden perempuan lebih banyak yaitu 126 orang dengan persentase 63% dibanding dengan responden laki - laki sebanyak 74 orang dengan persentase 37%.

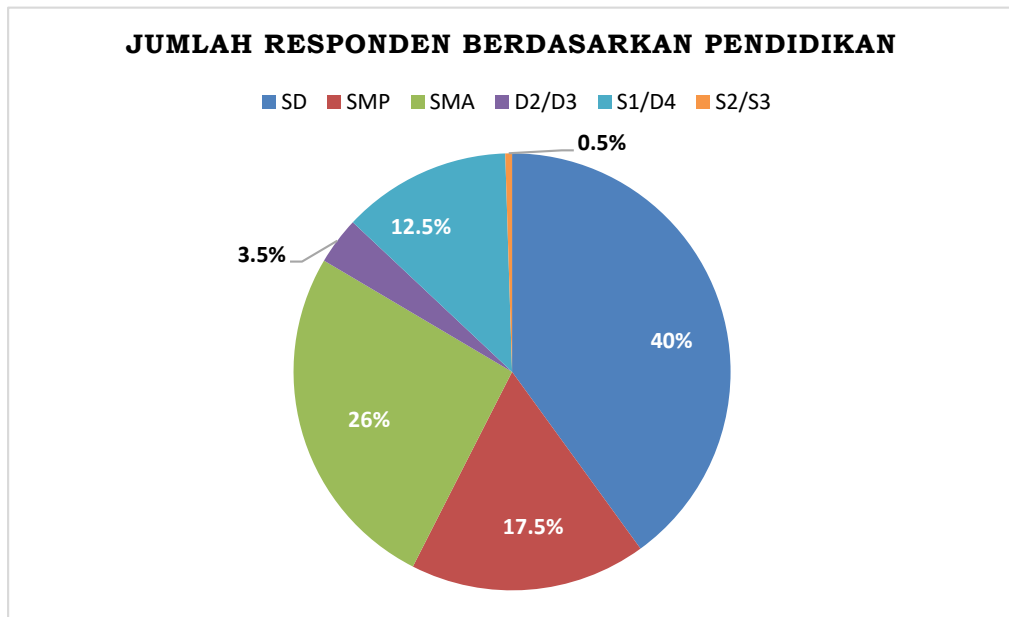
2. Pendidikan

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada Tabel 3.2.

Tabel 3.2 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan

No	Jenis Pelayanan	Pendidikan					
		SD	SMP	SMA	D2/D3	S1/D4	S2/S3
1.	Rawat Jalan	30	15	20	3	9	-
2.	Instalasi Penunjang	15	9	9	-	3	1
3.	Rawat Khusus	16	4	4	1	1	-
4.	Rawat Inap	21	7	19	3	12	-
Total		80	35	52	7	25	1
Persentase (%)		40,00%	17,50%	26,00%	3,50%	12,50%	0,50%

Berdasarkan tabel di atas, berikut grafik karakteristik responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada gambar 3.2.



Gambar 3.2 Diagram Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan grafik di atas, rata - rata responden adalah dari tingkat SD ke bawah sebanyak 80 responden dengan persentase 40%, tingkat SMP sebanyak 35 responden dengan presentase 17,5%, tingkat SMA sebanyak 52 responden dengan persentase 26%, tingkat D2/D3 sebanyak 7 responden dengan persentase 3,5%, tingkat S1/D4 sebanyak 25 responden dengan persentase 12,5%, dan tingkat S2/S3 sebanyak 1 responden dengan persentase 0,5%.

3. Usia

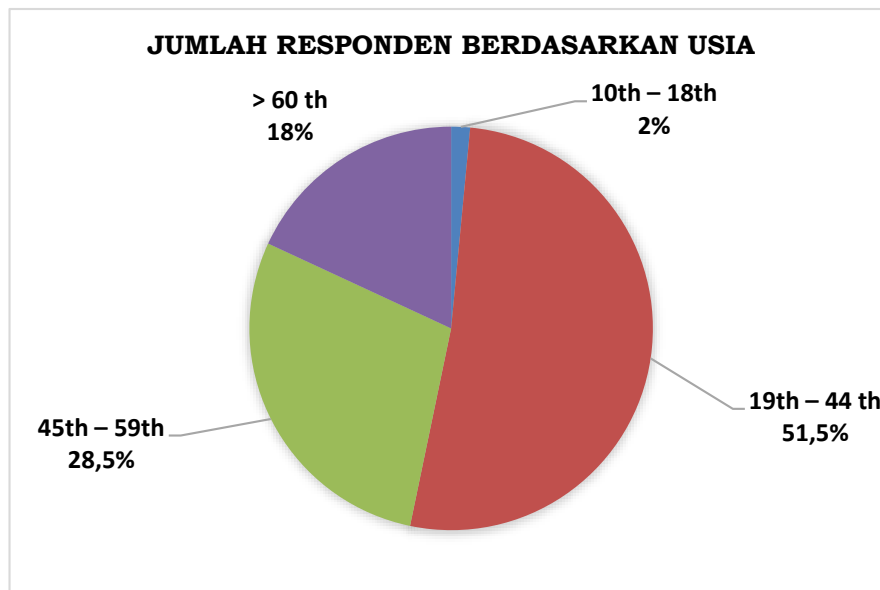
Karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada Tabel 3.3.

Tabel 3.3 Karakteristik Responden berdasarkan Usia

No	Jenis Pelayanan	Rentang Usia			
		10 th – 18 th	19 th – 44 th	45 th – 59 th	> 60 th
1.	Rawat Jalan	2	36	22	17
2.	Instalasi	1	17	10	7

No	Jenis Pelayanan	Rentang Usia			
		10 th – 18 th	19 th – 44 th	45 th – 59 th	> 60 th
	Penunjang				
3.	Rawat Khusus	0	16	7	3
4.	Rawat Inap	1	34	18	9
	Total	4	103	57	36
	Persentase (%)	2,00%	51,50%	28,50%	18,00%

Berdasarkan tabel di atas, berikut grafik karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada gambar 4.3.



Gambar 3.3 Diagram Karakteristik Responden berdasarkan Usia

Minimal usia responden adalah usia 17 tahun. Berdasarkan gambar di atas, rata - rata responden adalah dari rentang usia 10 – 18 tahun sebanyak 4 responden (2,00%), rentang usia 19 – 44 tahun sebanyak 103 responden (51,50%), rentang usia 45 – 59 tahun sebanyak 57 responden (28,50%), dan rentang usia lebih dari 60 tahun sebanyak 36 responden (18,00%).

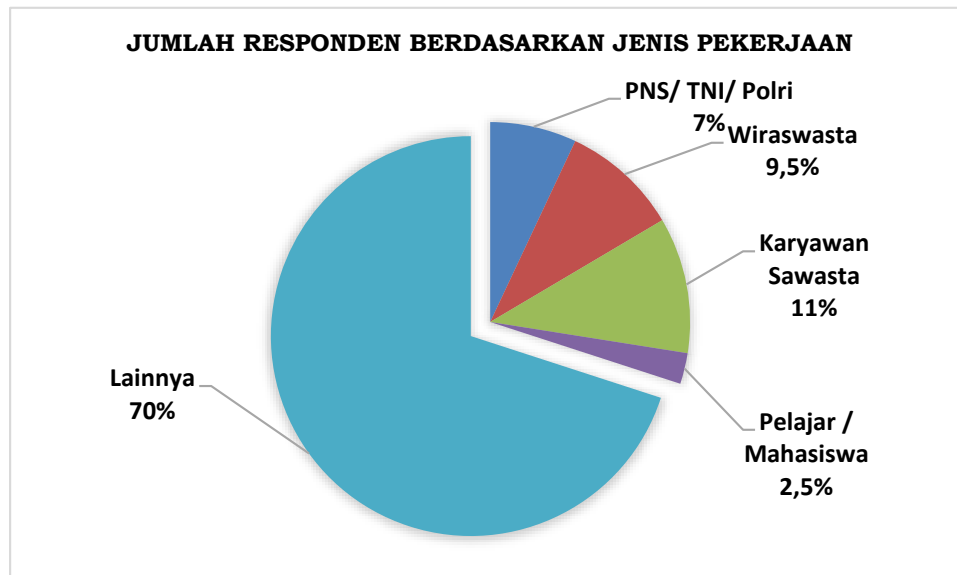
4. Pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada Tabel 3.4.

Tabel 3.4 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan

No	Jenis Pelayanan	Jenis Pekerjaan				
		PNS/ TNI/ Polri	Wiraswasta	Karyawan Sawasta	Pelajar / Mahasiswa	Lainnya
1.	Rawat Jalan	3	7	8	1	58
2.	Instalasi Penunjang	1	3	1	1	29
3.	Rawat Khusus	2	2	3	2	17
4.	Rawat Inap	8	7	10	1	36
	Total	14	19	22	5	140
	Persentase (%)	7,00%	9,50%	11,00%	2,50%	70,00%

Berdasarkan tabel di atas, berikut grafik karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan dapat dilihat pada gambar 3.4.



Gambar 3.4 Diagram Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan grafik di atas, rata - rata responden dengan pekerjaan lainnya sebanyak 140 responden (70%), karyawan Swasta sebanyak 10 responden (11%), wiraswasta sebanyak 19 responden (9,50%), PNS/TNI/Polri sebanyak 8 responden (7,00%), dan Pelajar/Mahasiswa sebanyak 5 responden (2,50%).

3.2 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Rawat Jalan

Berdasarkan survei yang telah dilakukan, nilai IKM keseluruhan di Rawat Jalan dengan 9 (sembilan) pertanyaan adalah 3,30 atau 82,57 mutu pelayanan baik atau B, dan nilai IKM dengan 11 (sebelas) pertanyaan adalah 3,27 atau 81,41 Dengan mutu pelayanan baik atau B. Berikut nilai masing – masing unsur IKM di Rawat Jalan.

Tabel 3.5 Nilai IKM Rawat Jalan (9 Unsur Pertanyaan)

No	Unsur Pelayanan	Kode	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	$E = (D/77)$	$F = (E*0,111)$	G
1	Persyaratan	U1	265	3,44	0,38	B
2	Prosedur	U2	262	3,40	0,38	B
3	Waktu Pelayanan	U3	205	2,66	0,30	C
4	Biaya/Tarif	U4	297	3,86	0,43	A
5	Produk Layanan	U5	254	3,30	0,37	B
6	Kompetensi Pelaksana	U6	262	3,40	0,38	B
7	Perilaku Pelaksana	U7	244	3,17	0,35	B
8	Sarana dan Prasarana	U8	240	3,12	0,35	B
9	Penanganan Pengaduan	U9	262	3,40	0,38	B
Total					3,30	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)					82,57	B

Tabel 3.6 Nilai IKM Rawat Jalan (11 Unsur Pertanyaan)

No	Unsur Pelayanan	Kode	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	$E = (D/77)$	$F = (E*0,0909)$	G
1	Persyaratan	U1	265	3,44	0,31	B
2	Prosedur	U2	262	3,40	0,31	B
3	Waktu Pelayanan	U3	205	2,66	0,24	C
4	Biaya/Tarif	U4	297	3,86	0,35	A

No	Unsur Pelayanan	Kode	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E= (D/77)	F = (E*0,0909)	G
5	Produk Layanan	U5	254	3,30	0,30	B
6	Kompetensi Pelaksana	U6	262	3,40	0,31	B
7	Perilaku Pelaksana	U7	244	3,17	0,29	B
8	Sarana dan Prasarana	U8	240	3,12	0,28	B
9	Penanganan Pengaduan	U9	262	3,40	0,31	B
10	Keterbukaan Informasi	U10	247	3,21	0,29	B
11	Integritas Petugas	U11	248	3,22	0,29	B
Total					3,27	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)					81,41	B

Survei di Rawat Jalan dilakukan pada masing-masing poliklinik. Jumlah responden yang diambil pada layanan rawat jalan yaitu sebanyak 77 responden yang tersebar pada masing-masing poliklinik. Berikut hasil nilai IKM pada masing – masing poliklinik di Rawat Jalan.

Tabel 3.7 Nilai IKM pada masing – masing Poliklinik Rawat Jalan

No	Nama Poliklinik	Nilai IKM dengan 9 Unsur Pertanyaan	Mutu Pelayanan	Nilai IKM dengan 11 Unsur Pertanyaan	Mutu Pelayanan
1	Poliklinik Anak	81,40	B	79,88	B
2	Poliklinik Bedah Orthopedi	78,39	B	77,63	B
3	Poliklinik Bedah Umum	89,49	A	87,19	B
4	Poliklinik Urologi	88,80	A	86,25	B
4	Poliklinik Gigi Umum	74,93	C	75,38	C
5	Poliklinik Bedah Mulut	87,88	B	86,25	B

No	Nama Poliklinik	Nilai IKM dengan 9 Unsur Pertanyaan	Mutu Pelayanan	Nilai IKM dengan 11 Unsur Pertanyaan	Mutu Pelayanan
6	Poliklinik Konservasi Gigi	77,70	B	77,25	B
7	Poliklinik Jantung	74,93	C	74,25	C
8	Poliklinik Penyakit Mulut	79,55	B	78,00	B
9	Poliklinik Mata	76,31	C	75,00	C
10	Poliklinik Jiwa	73,54	C	73,13	C
11	Poliklinik Paru	90,19	A	90,56	A
12	Poliklinik Bedah Syaraf	83,25	B	81,75	B
13	Poliklinik THT	77,70	B	77,63	B
14	Poliklinik Penyakit Dalam	83,71	B	82,13	B
15	Poliklinik Kebidanan	89,73	A	89,25	A
16	Poliklinik Syaraf	82,56	B	81,00	B
17	Poliklinik Kulit	84,64	B	83,81	B
18	Poliklinik Psikologi	83,25	B	83,25	B
19	Poliklinik TB MDR	79,09	B	76,50	C
20	Poliklinik Rajawali	92,96	A	88,88	A

3.3 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Rawat Inap

Berdasarkan survei yang telah dilakukan, nilai IKM keseluruhan di Rawat Inap dengan 9 (sembilan) pertanyaan adalah 3,56 atau 89,16 mutu pelayanan sangat baik atau A, dan nilai IKM dengan 11 (sebelas) pertanyaan adalah 3,53 atau 88,40 dengan mutu pelayanan sangat baik atau A. Berikut nilai masing – masing unsur IKM di Rawat Inap.

Tabel 3.8 Nilai IKM Rawat Inap (9 Unsur Pertanyaan)

No	Unsur Pelayanan	Kode	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	$E = (D/62)$	$F = (E*0,111)$	G
1	Persyaratan	U1	240	3,87	0,43	A
2	Prosedur	U2	221	3,56	0,40	A
3	Waktu Pelayanan	U3	189	3,05	0,34	C
4	Biaya/Tarif	U4	235	3,79	0,42	A
5	Produk Layanan	U5	227	3,66	0,41	A
6	Kompetensi Pelaksana	U6	234	3,77	0,42	A
7	Perilaku Pelaksana	U7	215	3,47	0,38	B
8	Sarana dan Prasarana	U8	189	3,05	0,34	C
9	Penanganan Pengaduan	U9	242	3,90	0,43	A
Total					3,56	A
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)					89,16	A

Tabel 3.9 Nilai IKM Rawat Inap (11 Unsur Pertanyaan)

No	Unsur Pelayanan	Kode	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	$E = (D/62)$	$F = (E*0,0909)$	G
1	Persyaratan	U1	240	3,87	0,35	A
2	Prosedur	U2	221	3,56	0,32	A
3	Waktu Pelayanan	U3	189	3,05	0,27	C
4	Biaya/Tarif	U4	235	3,79	0,34	A
5	Produk Layanan	U5	227	3,66	0,33	A
6	Kompetensi Pelaksana	U6	234	3,77	0,34	A
7	Perilaku Pelaksana	U7	215	3,47	0,31	B
8	Sarana dan Prasarana	U8	189	3,05	0,27	C
9	Penanganan Pengaduan	U9	242	3,90	0,35	A

No	Unsur Pelayanan	Kode	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	$E = (D/62)$	$F = (E*0,0909)$	G
10	Keterbukaan Informasi	U10	228	3,68	0,33	A
11	Integritas Petugas	U11	216	3,48	0,31	B
Total					3,53	A
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)					88,40	A

Survei di Rawat Inap dilakukan pada masing – masing ruang perawatan rawat inap. Jumlah responden yang diambil pada layanan rawat inap yaitu sebanyak 62 responden yang tersebar pada masing – masing ruangan. Berikut hasil nilai IKM pada masing – masing ruangan di Rawat Jalan.

Tabel 3.10 Nilai IKM pada Ruangan di Rawat Inap

No	Nama Ruangan	Nilai IKM dengan 9 Unsur Pertanyaan	Mutu Pelayanan	Nilai IKM dengan 11 Unsur Pertanyaan	Mutu Pelayanan
1	Ruang Cempaka	90,88	A	90,56	A
2	Ruang Cendrawasih	86,72	B	85,50	B
3	Ruang Dahlia	91,58	A	90,00	A
4	Ruang Jatayu	91,58	A	92,25	A
5	Ruang Kemuning	88,80	A	87,30	B
6	Ruang Mawar 1	91,02	A	89,55	A
7	Ruang Nusa Indah	92,13	A	90,45	A
8	Ruang Mawar 2	87,41	B	86,63	B
9	Ruang Anggrek 1	81,03	B	82,35	B
10	Ruang Anggrek 2	87,41	B	88,31	A

No	Nama Ruangan	Nilai IKM dengan 9 Unsur Pertanyaan	Mutu Pelayanan	Nilai IKM dengan 11 Unsur Pertanyaan	Mutu Pelayanan
11	Ruang Palm	92,96	A	93,38	A
12	Ruang Peristi	88,80	A	87,00	B
13	Ruang Bougenvil	90,19	A	90,00	A
14	Ruang Elang	89,49	A	86,63	B
15	Ruang Teratai	89,73	A	88,50	A

3.4 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Rawat Khusus

Berdasarkan survei yang telah dilakukan, nilai IKM keseluruhan di Rawat Khusus dengan 9 (sembilan) pertanyaan adalah 3,56 atau 89,01 mutu pelayanan sangat baik atau A, dan nilai IKM dengan 11 (sebelas) pertanyaan adalah 3,56 atau 88,88 Dengan mutu pelayanan sangat baik atau A. Berikut nilai masing – masing unsur IKM di Rawat Khusus.

Tabel 3.11 Nilai IKM Rawat Khusus (9 Unsur Pertanyaan)

No	Unsur Pelayanan	Kode	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	$E = (D/26)$	$F = (E*0,111)$	G
1	Persyaratan	U1	99	3,81	0,42	A
2	Prosedur	U2	94	3,62	0,40	A
3	Waktu Pelayanan	U3	80	3,08	0,34	B
4	Biaya/Tarif	U4	101	3,88	0,43	A
5	Produk Layanan	U5	96	3,69	0,41	A
6	Kompetensi Pelaksana	U6	95	3,65	0,41	A

No	Unsur Pelayanan	Kode	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E= (D/26)	F = (E*0,111)	G
7	Perilaku Pelaksana	U7	95	3,65	0,41	A
8	Sarana dan Prasarana	U8	79	3,04	0,34	C
9	Penanganan Pengaduan	U9	95	3,656	0,41	A
Total					3,56	A
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)					89,01	A

Tabel 3.12 Nilai IKM Rawat Khusus (11 Unsur Pertanyaan)

No	Unsur Pelayanan	Kode	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E= (D/26)	F = (E*0,0909)	G
1	Persyaratan	U1	99	3,81	0,34	A
2	Prosedur	U2	94	3,62	0,33	A
3	Waktu Pelayanan	U3	80	3,08	0,28	B
4	Biaya/Tarif	U4	101	3,88	0,35	A
5	Produk Layanan	U5	96	3,69	0,33	A
6	Kompetensi Pelaksana	U6	95	3,65	0,33	A
7	Perilaku Pelaksana	U7	95	3,65	0,33	A
8	Sarana dan Prasarana	U8	79	3,04	0,27	C
9	Penanganan Pengaduan	U9	95	3,65	0,33	A
10	Keterbukaan Informasi	U10	97	3,73	0,34	A
11	Integritas Petugas	U11	96	3,69	0,33	A
Total					3,55	A
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)					88,88	A

Survei di Rawat Khusus dilakukan pada masing – masing ruangan/instalasi. Jumlah responden yang diambil pada layanan

rawat khusus yaitu sebanyak 26 responden yang tersebar pada masing – masing ruangan/instalasi. Berikut hasil nilai IKM pada masing – masing ruangan/instalasi di Rawat Khusus.

Tabel 3.13 Nilai IKM pada Ruang/Instalasi di Rawat Khusus

No	Nama Ruang/ Instalasi	Nilai IKM dengan 9 Unsur Pertanyaan	Mutu Pelayanan	Nilai IKM dengan 11 Unsur Pertanyaan	Mutu Pelayanan
1	PONEK	89,73	A	90,00	A
2	HCU	88,80	A	90,00	A
3	NICU/PICU	92,50	A	92,25	A
4	IGD	86,37	B	87,47	B
5	VK	93,43	A	92,25	A
7	ICCU	90,65	A	88.50	A
8	ICU	86,03	B	84,00	B

3.5 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Instalasi Penunjang

Berdasarkan survei yang telah dilakukan, nilai IKM keseluruhan di Instalasi Penunjang dengan 9 (sembilan) pertanyaan adalah 3,56 atau 89,20 mutu pelayanan sangat baik atau A, dan nilai IKM dengan 11 (sebelas) pertanyaan adalah 3,52 atau 88,14 dengan mutu pelayanan baik atau B. Berikut nilai masing – masing unsur IKM di Instalasi Penunjang.

Tabel 3.14 Nilai IKM Instalasi Penunjang (9 Unsur Pertanyaan)

No	Unsur Pelayanan	Kode	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	$E = (D/35)$	$F = (E*0,111)$	G
1	Persyaratan	U1	128	3,66	0,41	A
2	Prosedur	U2	127	3,63	0,40	A
3	Waktu Pelayanan	U3	108	3,09	0,34	B
4	Biaya/Tarif	U4	136	3,89	0,43	A

No	Unsur Pelayanan	Kode	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	$E = (D/35)$	$F = (E*0,111)$	G
5	Produk Layanan	U5	130	3,71	0,41	A
6	Kompetensi Pelaksana	U6	130	3,71	0,41	A
7	Perilaku Pelaksana	U7	121	3,46	0,38	B
8	Sarana dan Prasarana	U8	116	3,31	0,37	B
9	Penanganan Pengaduan	U9	129	3,69	0,41	A
Total					3,56	A
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)					89,20	A

Tabel 3.15 Nilai IKM Instalasi Penunjang (11 Unsur Pertanyaan)

No	Unsur Pelayanan	Kode	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	$E = (D/35)$	$F = (E*0,0909)$	G
1	Persyaratan	U1	128	3,66	0,33	A
2	Prosedur	U2	127	3,63	0,33	A
3	Waktu Pelayanan	U3	108	3,09	0,28	B
4	Biaya/Tarif	U4	136	3,89	0,35	A
5	Produk Layanan	U5	130	3,71	0,33	A
6	Kompetensi Pelaksana	U6	139	3,71	0,33	A
7	Perilaku Pelaksana	U7	121	3,46	0,31	B
8	Sarana dan Prasarana	U8	116	3,31	0,30	B
9	Penanganan Pengaduan	U9	129	3,69	0,33	A
10	Keterbukaan Informasi	U10	126	3,60	0,32	A
11	Integritas Petugas	U11	120	3,43	0,31	B
Total					3,52	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)					88,14	B

Survei di Instalasi Penunjang dilakukan pada masing – masing ruangan/instalasi. Jumlah responden yang diambil pada layanan Instalasi Pelayanan Penunjang yaitu sebanyak 35 responden yang tersebar pada masing – masing ruangan/instalasi. Berikut hasil nilai IKM pada masing – masing ruangan/instalasi di Instalasi Penunjang.

Tabel 3.16 Nilai IKM pada Ruang/Instalasi di Instalasi Penunjang

No	Nama Ruang/ Instalasi	Nilai IKM dengan 9 Unsur Pertanyaan	Mutu Pelayanan	Nilai IKM dengan 11 Unsur Pertanyaan	Mutu Pelayanan
1	Laboratorium	90,19	A	88,88	A
2	Radiologi	89,73	A	88,88	A
3	Haemodialisa	97,13	A	96,75	A
4	Fisioterapi	82,90	B	81,00	B
5	Farmasi	88,49	A	87,75	B

3.6 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal

Berdasarkan survei yang telah dilakukan, nilai IKM keseluruhan RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal dengan 9 (sembilan) pertanyaan adalah 3,46 atau 86,61 mutu pelayanan baik, dan nilai IKM dengan 11 (sebelas) pertanyaan adalah 3,43 atau 85,73 dengan mutu pelayanan baik. Berikut nilai masing – masing unsur IKM di Instalasi Penunjang

Tabel 3.17 Nilai IKM keseluruhan RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal (9 Unsur Pertanyaan)

No	Unsur Pelayanan	Kode	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	$E = (D/200)$	$F = (E*0,111)$	G
1	Persyaratan	U1	732	3,66	0,41	A
2	Prosedur	U2	704	3,52	0,39	B

No	Unsur Pelayanan	Kode	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	$E = (D/200)$	$F = (E*0,111)$	G
3	Waktu Pelayanan	U3	582	2,91	0,32	B
4	Biaya/Tarif	U4	769	3,85	0,43	A
5	Produk Layanan	U5	707	3,54	0,39	A
6	Kompetensi Pelaksana	U6	721	3,61	0,40	A
7	Perilaku Pelaksana	U7	675	3,38	0,37	B
8	Sarana dan Prasarana	U8	624	3,12	0,35	B
9	Penanganan Pengaduan	U9	728	3,64	0,40	A
Total					3,46	
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)					86,61	Baik

Tabel 3.18 Nilai IKM keseluruhan RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal (11 Unsur Pertanyaan)

No	Unsur Pelayanan	Kode	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	$E = (D/200)$	$F = (E*0,0909)$	G
1	Persyaratan	U1	732	3,66	0,33	A
2	Prosedur	U2	704	3,53	0,32	B
3	Waktu Pelayanan	U3	582	2,91	0,26	C
4	Biaya/Tarif	U4	769	3,85	0,35	A
5	Produk Layanan	U5	707	3,54	0,32	A
6	Kompetensi Pelaksana	U6	721	3,61	0,32	A
7	Perilaku Pelaksana	U7	675	3,38	0,30	B
8	Sarana dan Prasarana	U8	624	3,12	0,28	B

No	Unsur Pelayanan	Kode	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	$E = (D/200)$	$F = (E*0,0909)$	G
9	Penanganan Pengaduan	U9	728	3,64	0,33	A
10	Keterbukaan Informasi	U10	698	3,49	0,31	B
11	Integrasi Petugas	U11	680	3,40	0,31	B
Total					3,43	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)					85,73	B

Tabel. 3.19 Nilai Mutu Pelayanan RSUD dr. Soeselo (9 Unsur Pertanyaan)

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)		RSUD DOKTER SOESELO		KABUPATEN TEGAL		TRIWULAN I TAHUN 2025	
NILAI IKM		NAMA LAYANAN : RSUD dr. SEOSELO					
3,46	86,61	RESPONDEN					
(Skala Nilai 4)	(Skala Nilai 100)	JUMLAH	: 200 Orang				
		JENIS	: L = 74 orang				
		KELAMIN	P = 126 Orang				
		PENDIDIKAN	: SD = 80 Orang				
			SMP = 35 Orang				
			SMA = 52 Orang				
			D-III = 7 Orang				
			S-1 = 25 Orang				
			S-2 = 1 Orang				
			Periode Survei = 3-3-2025 s/d 15-3-2025				
<p>TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT</p>							

Tabel. 3.20 Nilai Mutu Pelayanan RSUD dr. Soeselo (11 Unsur
Pertanyaan)

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)		RSUD DOKTER SOESELO		KABUPATEN TEGAL		TRIWULAN I TAHUN 2025	
NILAI IKM		NAMA LAYANAN : RSUD dr. SEOSELO					
3,43	85,73	RESPONDEN					
(Skala Nilai 4)	(Skala Nilai 100)	JUMLAH : 200 Orang JENIS KELAMIN : L = 74 orang P = 126 Orang PENDIDIKAN : SD = 80 Orang SMP = 35 Orang SMA = 52 Orang D-III = 7 Orang S-1 = 25 Orang S-2 = 1 Orang Periode Survei = 3-3-2025 s/d 15-3-2025					
<p>TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT</p>							

BAB IV

ANALISIS DAN REKOMENDASI

4.1 Analisis Permasalahan

Berdasarkan hasil olah data yang telah dilakukan diperoleh hasil yaitu nilai IKM keseluruhan RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal dengan 9 (sembilan) pertanyaan adalah 3,46 atau 86,61 mutu pelayanan baik, dan nilai IKM dengan 11 (sebelas) pertanyaan adalah 3,43 atau 85,73 dengan mutu pelayanan baik. Hal ini menunjukkan secara keseluruhan pelayanan di RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal telah dilakukan dengan baik.

Nilai unsur tertinggi yaitu pada unsur biaya/tarif, dimana RSUD dr. Soeselo menerima pembayaran/ pembiayaan dari pasien umum maupun pasien dengan jasa asuransi seperti BPJS Kesehatan baik itu PBI maupun non PBI, BPJS Ketenagakerjaan, Jasa Raharja, dan lain-lain, sehingga masyarakat dapat berobat secara gratis dengan jaminan asuransi tersebut.

Nilai unsur tersendah yaitu pada unsur waktu pelayanan, sarana dan prasarana, serta perilaku pelaksana.

1. Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan, banyak pasien yang mengeluhkan waktu pelayanan yang lama, terutama di pelayanan rawat jalan. Kedatangan dokter yang terlalu siang membuat pasien harus menunggu dalam waktu yang cukup lama. Selain itu, informasi mengenai status kedatangan dokter belum disampaikan dengan baik kepada pasien, misalnya seperti keterangan dokter sedang visit, menjalani operasi, atau alasan lainnya. Kondisi ini membuat pengalaman pelayanan menjadi kurang memuaskan.

2. Komponen unsur kedua yang perlu mendapat perhatian pihak rumah sakit yaitu unsur sarana dan prasarana. Keluhan yang banyak diberikan oleh responden adalah jumlah kursi tunggu yang belum cukup memenuhi kebutuhan jumlah pasien. Pasien yang tidak mendapatkan kursi duduk akan memilih duduk di selasar ruang. Tentunya hal tersebut membuat pasien merasa kurang nyaman dan mengganggu pasien lain. Selain itu sarana dan prasarana yang perlu dioptimalisasikan yaitu sistem pemberian informasi antrian pelayanan di setiap poliklinik. Pemanggilan pasien masih dilakukan secara manual dengan speaker ataupun tidak dengan speaker. Hal tersebut kurang informatif karena pasien tidak dapat memantau dengan baik antrian yang sedang berlangsung. Kondisi ini berpotensi menimbulkan ketidaknyamanan dan kebingungan, serta dapat berdampak pada efisiensi alur pelayanan.
3. Komponen unsur ketiga yang mendapat nilai terendah yaitu perilaku pelayanan. Pasien mengeluhkan bahwa masih terdapat pegawai rumah sakit khususnya di bagian pelayanan yang sering memberikan tanggapan yang kurang baik dan sopan sehingga mengganggu kenyamanan pasien.

4.2 Rekomendasi Tindak Lanjut

Sebagai instansi pelayanan publik yang berorientasi pada kualitas pelayanan, maka RSUD dr. Soeselo perlu melakukan perbaikan. Hasil IKM pada triwulan I tahun 2025 ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam melakukan perbaikan, khususnya pada tiga unsur terendah. Rekomendasi tindak lanjut yang dapat digunakan sebagai acuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di RSUD dr. Soeselo sebagai berikut :

1. Pada unsur waktu pelayanan dimana waktu kedatangan dokter yang tidak sesuai dengan waktu kedatangan pasien dapat menyebabkan penumpukan jumlah pasien di ruang tunggu poliklinik. Penumpukan jumlah pasien tersebut secara otomatis berdampak pada kurangnya ketersediaan kursi duduk di poliklinik. Pihak rumah sakit sebaiknya perlu memberikan pengarahan kepada pegawainya untuk dapat meningkatkan kedisiplinan. Selain itu, rumah sakit juga dapat membuat rekayasa jam pendaftaran untuk masing – masing poliklinik, seperti mengatur ulang jadwal dokter dan memberikan pemberitahuan kepada masyarakat untuk menyesuaikan kedatangan/pendaftaran mendekati jadwal dokter praktik/mulai pelayanan. Tentunya informasi tersebut harus dapat diakses oleh seluruh masyarakat sehingga pihak rumah sakit perlu melakukan pemberitahuan baik di area rawat jalan maupun melalui sosial media rumah sakit sehingga informasi tersebut dapat dipahami dan diterima dengan baik oleh masyarakat.
2. Peningkatan sarana dan prasarana perlu dilakukan oleh pihak rumah sakit. Diharapkan dengan adanya laporan SKM ini dapat dijadikan acuan dalam rencana penganggaran di tahun mendatang untuk peningakata sarana dan prasarana rumah sakit yang tentunya memerlukan anggaran yang tidak sedikit. Berkesinambungan dengan rekomendasi perbaikan pada unsur waktu pelayanan, dengan adanya pola rekayasa pendaftaran yang tidak terlalu lama dari jadwal mulai praktik dokter diharapkan jumlah penumpukan yang terjadi di ruang tunggu akan terurai / berkurang karena pasien tidak terlalu lama berada di ruan tunggu poliklinik. Namun apabila dirasa masih kurang, pihak rumah sakit lebih baik

melakukan pengandaan kursi dan menyusun kembali layout ruangan sehingga pasien dapat menunggu antrian dengan nyaman.

Sarana dan prasarana lain yang banyak dikeluhkan yaitu mengenai sistem pemberian informasi antrian poliklinik. Untuk memaksimalkan informasi kepada pasien, pihak rumah sakit dapat memanfaatkan layar monitor yang tersedia di setiap poliklinik untuk menampilkan daftar antrian real – time sehingga pasien dapat dengan leluasa memantau antrian yang sedang berlangsung.

3. Sebagai instansi pemberi pelayanan kepada masyarakat, tentunya pihak rumah sakit harus meningkatkan kemampuan pegawainya, khususnya pada bagian pelayanan yang bersinggungan langsung dengan pasien/masyarakat. Perlu dilakukan pembekalan keterampilan yang cukup terutama pada kemampuan memperhatikan pasien dan komunikasi interpersonal, sehingga rumah sakit dapat memberikan pelayanan terbaik bagi para pengguna jasa layanan dengan tetap mematuhi prosedur dan tata tertib di rumah sakit.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Nilai hasil Survei Kepuasan Masyarakat triwulan satu tahun 2025 di RSUD dr. Soeselo adalah sebagai berikut :

1. Nilai IKM pada Rawat Jalan dengan 9 (sembilan) unsur pertanyaan yaitu 3,30 atau 82,57 mutu pelayanan baik dan dengan 11 (sebelas) unsur pertanyaan yaitu 3,27 atau 81,41 mutu pelayanan baik;
2. Nilai IKM pada Rawat Inap dengan 9 (sembilan) unsur pertanyaan yaitu 3,56 atau 89,16 mutu pelayanan sangat baik dan dengan 11 (sebelas) unsur pertanyaan yaitu 3,53 atau 88,40 mutu pelayanan sangat baik;
3. Nilai IKM pada Rawat Khusus dengan 9 (sembilan) unsur pertanyaan yaitu 3,56 atau 89,01 mutu pelayanan sangat baik dan dengan 11 (sebelas) unsur pertanyaan yaitu 3,56 atau 88,88 mutu pelayanan sangat baik;
4. Nilai IKM pada Instalasi Penunjang dengan 9 (sembilan) unsur pertanyaan yaitu 3,56 atau 89,20 mutu pelayanan sangat baik dan dengan 11 (sebelas) unsur pertanyaan yaitu 3,52 atau 88,14 mutu pelayanan baik;
5. Nilai IKM keseluruhan RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal dengan 9 (sembilan) pertanyaan adalah 3,46 atau 86,61 mutu pelayanan baik, dan nilai IKM dengan 11 (sebelas) pertanyaan adalah 3,43 atau 85,73 dengan mutu pelayanan baik. Nilai unsur pelayanan tertinggi yaitu unsur biaya/tarif. Nilai unsur pelayanan terendah yaitu unsur waktu pelayanan, unsur sarana dan prasarana, serta unsur perilaku pelaksana pelayanan.

5.2 Saran

RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal sebagai penyelenggara pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan masyarakat diharapkan mampu untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya. Sesuai hasil survei kepuasan masyarakat yang telah dilakukan, dapat diketahui prioritas perbaikan yang perlu dilakukan berdasarkan rekomendasi tindak lanjut agar dapat dijadikan pertimbangan dan acuan untuk melaksanakan perbaikan bagi pelayanan di RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal.

LAMPIRAN

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN RSUD DOKTER SOESELO KABUPATEN TEGAL
TRIWULAN I TAHUN 2025**

DATA RESPONDEN (<i>Centang sesuai jawaban masyarakat/responden</i>) https://forms.gle/pTZ4qkgw1SthXXCt7	
Nama :	Umur : Tahun
Nomer Telepon	
Jenis Kelamin	<input type="checkbox"/> Laki – laki <input type="checkbox"/> Perempuan
Pendidikan Terakhir	<input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> D2/D3 <input type="checkbox"/> S1/D4 <input type="checkbox"/> S2/S3
Pekerjaan	<input type="checkbox"/> PNS/TNI/POLRI <input type="checkbox"/> Wiraswasta <input type="checkbox"/> Karyawan Swasta <input type="checkbox"/> Pelajar/Mahasiswa <input type="checkbox"/> Lainnya
Alamat	
Layanan diterima	
<input type="checkbox"/> Rawat Jalan <input type="checkbox"/> Instalasi Penunjang <input type="checkbox"/> Rawat Khusus <input type="checkbox"/> Rawat Inap	

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

(lingkari kode angka sesuai jawaban)

<p>1. Bagaimana pendapat Bapak/ Ibu/ Saudara(i) tentang kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanannya?</p> <p>1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai</p>	<p>2. Bagaimana pemahaman Bapak/ Ibu/ Saudara(i) tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?</p> <p>1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Bapak/ Ibu/ Saudara(i) tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?</p> <p>1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat</p>	<p>4. Bagaimana pendapat Bapak/ Ibu/ Saudara(i) tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan di RSUD dr. Soeselo Kab. Tegal?</p> <p>1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Bapak/ Ibu/ Saudara(i) tentang kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?</p> <p>1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Bapak/ Ibu/ Saudara(i) tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan?</p> <p>1. Tidak Kompeten 2. Kurang Kompeten 3. Kompeten 4. Sangat Kompeten</p>

<p>7. Bagaimana pendapat Bapak/ Ibu/ Saudara(i) dalam perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah 	<p>8. Bagaimana pendapat Bapak/ Ibu/ Saudara(i) tentang kualitas sarana dan prasarana di RSUD dr. Soeselo Kab. Tegal?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik
<p>9. Bagaimana pendapat Bapak/ Ibu/ Saudara(i) tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik 	<p>10. Bagaimana pendapat Bapak/ Ibu/ Saudara(i) tentang keterbukaan informasi yang dapat di akses oleh masyarakat?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik
<p>11. Bagaimana pendapat Bapak/ Ibu/ Saudara(i) tentang integritas petugas dalam menjalankan tugas?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik 	<p>KRITIK DAN SARAN</p>

Slawi, 2025
Responden

(.....)

**DOKUMENTASI PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DI RSUD DOKTER SOESELO KABUPATEN TEGAL**







6,992911S 109,137162E
15 Jalan Doktor Soetomo
Slawi Kulon
Kecamatan Slawi
Kabupaten Tegal
Jawa Tengah
Survei Rawat Jalan



Kamis, 13 Maret 2025 10:29:00
6,993029S 109,137216E
No.44 Jalan Doktor Soetomo
Slawi Kulon
Kecamatan Slawi
Kabupaten Tegal
Jawa Tengah
Survei Rawat Jalan



6,992968S 109,137257E
Tc Jalan Doktor Soetomo
Slawi Kulon
Kecamatan Slawi
Kabupaten Tegal
Jawa Tengah
Survei Rawat Jalan



6,993031S 109,137148E
Slawi Kulon
Kecamatan Slawi
Kabupaten Tegal
Jawa Tengah
Survei Rawat Jalan

**DATA REKAP KUESIONER RSUD dr. SOESEO KABUPATEN TEGAL
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN I TAHUN 2025**

No Urut	Nama	No Telfn	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Alamat	Layanan	Unit Layanan	NILAI UNSUR PELAYANAN SKM										
										U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
1	Nur Aisyatun	082225343832	32	P	SMA/SMK	Lainnya	Ds Kambangan, Kec. Lebaksu	Rawat Jalan	Poli Anak	3	2	2	4	3	3	3	3	2	3	3
2	Ade Nurmala Sari	081228360030	30	P	SMA/SMK	Lainnya	Ds Balapulung Wetan, Kec. Balapulung	Rawat Jalan	Poli Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3
3	Asri Nur Khamimah	085747932101	23	P	SMA/SMK	Lainnya	Ds. Pagerbarang, Kec. Pagerbarang	Rawat Jalan	Poli Anak	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3
4	Jazilah	083127460010	29	P	SMP	Lainnya	Ds Cikura, Kec. Bojong	Rawat Jalan	Poli Anak	3	3	2	4	3	4	3	4	4	3	3
5	Izzan	085642675420	44	P	D2/D3	Lainnya	Desa Jatibarang Kidul, Kec.Jatibarang, Kab.Tegal	Rawat Jalan	Poli Anak	4	4	2	3	4	4	3	4	4	3	4
6	Novita sari	081577642997	24	P	SMA/SMK	Lainnya	Ds Tegalwulung, Kec.Jatibarang, Kab.Tegal	Rawat Jalan	Poli Anak	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3
7	Musanep	0854774547854	83	L	S1/D4	Lainnya	Ds Jembayat, Kec. Margasari	Rawat Jalan	Poli Bedah Orthopedi	3	3	2	4	3	3	3	2	2	3	3
8	Wamroati	082327417425	62	P	SD	Wiraswasta	Ds Karangwuluh, Kec. Suradadi	Rawat Jalan	Poli Bedah Orthopedi	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3
9	Halimah	085866427585	62	P	SD	Lainnya	Ds Surokidul, Kec. Pagerbarang	Rawat Jalan	Poli Bedah Orthopedi	3	3	2	4	3	4	3	3	2	3	3
10	Wafiq	0882003171903	20	P	SMA/SMK	Karyawan Swasta	Ds Slawi Wetan, Kec. Slawi	Rawat Jalan	Poli Bedah Orthopedi	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
11	Siti Mudakarah	085711662008	40	P	SMP	Lainnya	Ds Harjawinangun, Kec. Balapulung	Rawat Jalan	Poli Bedah Umum	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3
12	Cahyono	081928000915	71	L	SMP	Lainnya	Ds Balapulung Kulon, Kec. Balapulung	Rawat Jalan	Poli Bedah Umum	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3
13	Robiah	082112836230	63	P	SD	Lainnya	Ds. Paketiban, Kec. Pangkah	Rawat Jalan	Poli Bedah Umum	4	4	3	4	3	2	3	3	4	4	3
14	Sri Hidayati	082248553509	41	P	SMA/SMK	Lainnya	Ds. Dukuhjati Kidul, Kec. Pangkah	Rawat Jalan	Poli Bedah Umum	4	4	3	4	3	2	4	4	4	4	3
15	Ernawati	088212196906	45	P	SD	Lainnya	Ds Cibunar RT 001/002, Kec.Balapulung, Kab.Tegal	Rawat Jalan	Poli Bedah Urologi	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3
16	Masithoh	083892755127	58	P	SD	WIRASWASTA	Ds. Karangdawa, Kec. Margasari	Rawat Jalan	Poli Bedah Urologi	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4
17	Rusmono	083833440338	42	L	SMA/SMK	WIRASWASTA	Ds. Wanasari, Kec. Margasari	Rawat Jalan	Poli Bedah Urologi	4	4	2	4	4	4	3	3	4	3	3
18	Candra	085290880400	50	L	S1/D4	PNS/TNI/PO LRI	Ds Kesuben, Kec. Lebaksu	Rawat Jalan	Poli Gigi Umum	3	2	2	3	3	3	2	4	2	2	3
19	Rasmawati	081578278750	22	P	SMP	Karyawan Swasta	Ds Slarang Lor, Kec. Dukuhwaru	Rawat Jalan	Poli Gigi Umum	4	4	2	3	3	3	4	3	4	4	4
20	Laeli	085600566190	29	P	D2/D3	Lainnya	Ds Trayeman, Kec.Slawi, Kab.Tegal	Rawat Jalan	Poli Bedah Mulut & Maxillofacial	3	3	3	4	3	4	3	2	4	4	3

No Urut	Nama	No Telfn	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Alamat	Layanan	Unit Layanan	NILAI UNSUR PELAYANAN SKM										
										U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
48	Puspita Dewi Purn	085290968078	39	P	SMP	Lainnya	Desa Dukuhmaja, Kec.Songgom, Kab.Brebes	Rawat Jalan	Poli THT	4	4	2	3	3	3	3	2	3	3	3
49	Siti Khamidah	085280373608	55	P	SD	Lainnya	Kel Pakembaran, Kec. Slawi	Rawat Jalan	Poli THT	4	3	2	4	3	2	4	3	3	3	3
50	Hifna	085727527308	34	P	SMA/SMK	Lainnya	Ds. Gegerkunci, Kec. Songgom, Kab. Brebes	Rawat Jalan	Poli THT	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3
51	Sugeng	085226410997	53	L	SD	Lainnya	Ds Banjaranyar RT 003/001, Kec.Balapulung, Kab.Tegal	Rawat Jalan	Poli THT	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	4
52	Aliyah	082324845499	53	P	SD	Lainnya	Ds Harjosari Kidul, Kec.Adiwarna, Kab.Tegal	Rawat Jalan	Poli Penyakit Dalam	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
53	Daudin	085600443853	60	L	SD	Lainnya	Ds Penusupan, Kec.Pangkah, Kab.Tegal	Rawat Jalan	Poli Penyakit Dalam	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3
54	Ajan	085717971808	70	L	SMA/SMK	Lainnya	Desa Kertaharja RT 03 RW 03, Kec. Pagerbarang	Rawat Jalan	Poli Penyakit Dalam	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
55	Castro	083151951404	54	L	SMP	Lainnya	Desa Songgom Lor RT 02 RW 02, Kec. Songgom, Kab. Brebes	Rawat Jalan	Poli Penyakit Dalam	3	3	2	4	3	4	3	3	4	4	3
56	Jaenab	087778715208	33	P	SMP	Lainnya	Ds. Randusari, Kec.Pagerbarang	Rawat Jalan	Poli Penyakit Dalam	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3
57	Susilo	081219254028	56	L	SMA/SMK	Lainnya	Desa Blubuk RT 04 RW 01, Kec. Dukuhwaru	Rawat Jalan	Poli Penyakit Dalam	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3
58	Solihatun Rizkiyah	08978402665	27	P	S1/D4	PNS/TNI/PO LRI	Ds Pesarean, Kec.Pagerbarang, Kab.Tegal	Rawat Jalan	Poli Kebidanan dan Kandungan	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
59	Efina	081326899897	43	P	S1/D4	Karyawan Swasta	Palm Asri 2 Ds Pedagangan, Kec.Dukuhwaru, Kab.Tegal	Rawat Jalan	Poli Kebidanan dan Kandungan	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3
60	Desi	083895793282	26	P	SMP	Lainnya	Ds Karangdawa, Kec.Margasari, Kab.Tegal	Rawat Jalan	Poli Kebidanan dan Kandungan	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4
61	Khusnul	087888701196	25	P	SD	Lainnya	Ds. Penyalahan, Kec.Jatinegara	Rawat Jalan	Poli Kebidanan dan Kandungan	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
62	Seliya Rohayanti	082327350224	20	P	SMA/SMK	Lainnya	Ds Dukuhjati Wetan, Kec.Kedungbanteng, Kab.Tegal	Rawat Jalan	Poli Kebidanan dan Kandungan	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3
63	Sri Indawati	085645214521	48	P	SD	Lainnya	Ds Semboja, Kec.Pagerbarang, Kab.Tegal	Rawat Jalan	Poli Kebidanan dan Kandungan	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
64	Tamad	083150801982	66	L	S1/D4	Lainnya	Desa Cikura, Kec.Bojong	Rawat Jalan	Poli Syaraf	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
65	Daronah	085647353670	54	P	SD	Lainnya	Ds. Karanganyar, Kec.Kedungbanteng	Rawat Jalan	Poli Syaraf	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
66	Alif Farkhatun	085866244418	29	P	SMP	Lainnya	Ds Selapura, Kec.Dukuhwaru, Kab.Tegal	Rawat Jalan	Poli Syaraf	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4
67	Wariah	082328226514	49	P	SD	Lainnya	Ds. Karanganyar, Kec.Kedungbanteng	Rawat Jalan	Poli Syaraf	3	3	3	4	4	4	3	2	4	3	3
68	Dhea Aprilia Rizki	085848902797	17	P	SMA/SMK	Lainnya	Ds Kebonagung, Kec.Jatibarang, Kab.Brebes	Rawat Jalan	Poli Kulit dan Kelamin	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
69	Saryu	0856003538000	56	P	SMA/SMK	Lainnya	Ds Semboja, Kec.Pagerbarang, Kab.Tegal	Rawat Jalan	Poli Kulit dan Kelamin	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4
70	Tika Hartati	085640406153	48	P	SMA/SMK	WIRASWASTA	Ds. Balapulung Wetan	Rawat Jalan	Poli Kulit dan Kelamin	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3

No Urut	Nama	No Telfn	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Alamat	Layanan	Unit Layanan	NILAI UNSUR PELAYANAN SKM											
										U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	
71	Ali	087755467986	62	L	SD	Lainnya	Desa Lebaksiu Kidul, Kec.Lebaksiu	Rawat Jalan	Poli Kulit dan Kelamin	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3
72	Sugiono	085795607201	19	L	SMA/SMK	Lainnya	Ds. Pener, Kec. Pangkah	Rawat Jalan	Poli Psikologi	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4
73	inda	089505118244	38	P	S1/D4	Karyawan Swasta	Ds Batuagung RT 002/001, Kec.Balapulang, Kab.Tegal	Rawat Jalan	Poli Psikologi	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4
74	Umi Salamah	082135851248	71	P	SD	Lainnya	Desa Bumijawa, Kec.Bumijawa	Rawat Jalan	Poli TB. MDR	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3
75	Budiman	081585256977	47	L	SMA/SMK	Karyawan Swasta	Ds Lumingser, Kec. Adiwerna	Rawat Jalan	Poli TB. MDR	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3
76	Siti Nur Ulfah	085700514377	35	P	SMA/SMK	Karyawan Swasta	Ds. Lebaksiu, Kec. Lebaksiu	Rawat Jalan	Poli Rajawali	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3
77	Fifit Indah	087736069123	54	P	S1/D4	PNS/TNI/PO LRI	Ds. Lebakgowa, Kec. Lebaksiu	Rawat Jalan	Poli Rajawali	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3
78	Ahmad Maskur	082339119889	38	L	SD	Lainnya	Ds. Pangkah, Kec. Pangkah	Instalasi Penunjang	Laboratorium	3	3	2	4	4	4	3	3	4	4	3	3
79	sulistiani	081911455851	53	P	SD	Lainnya	ds.margamulya rt 19/08	Instalasi Penunjang	Laboratorium	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3
80	Feri Suru	08561478168	36	L	S2/S3	Lainnya	Ds. Bogares Kidul, Kec. Pangkah	Instalasi Penunjang	Laboratorium	4	4	2	4	3	4	3	4	4	4	3	3
81	mukhamad halif	085726066489	35	L	SMA/SMK	Lainnya	margasari rt 06/01	Instalasi Penunjang	Laboratorium	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3
82	Zubaidah	081802856872	52	P	SMP	Lainnya	Ds Kebasen, Kec. Talang	Instalasi Penunjang	Laboratorium	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3
83	Indriani	085776503920	39	P	SD	Lainnya	Ds Slarang Lor, Kec. Dukuhwaru	Instalasi Penunjang	Laboratorium	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
84	Siti Khomisah	085741125141	41	P	SMP	Lainnya	Desa Surokidul RT 01 RW 01, Kec. Pagerbarang	Instalasi Penunjang	Radiologi	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4
85	Dwi Sintya Bella	085640491975	18	P	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	Ds Sindang, Kec.Dukuhwaru, Kab.Tegal	Instalasi Penunjang	Radiologi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
86	Abuseri	085385292657	48	L	SD	Lainnya	Desa Tembok Banjaran, Kec.Adiwerna	Instalasi Penunjang	Radiologi	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3
87	Syarifudin	088226695821	42	L	SMP	Lainnya	Ds. Slawi Wetan, Kec. Slawi	Instalasi Penunjang	Radiologi	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
88	Suwandi	0881025491543	39	L	SMP	WIRASWASTA	Ds. Karangbinangun, Kec. Songgom, Kab. Brebes	Instalasi Penunjang	Radiologi	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
89	Tasripah	081803944128	48	P	SD	Lainnya	Ds. Sigentong, Kec. Warureja	Instalasi Penunjang	Radiologi	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	Abdul Kholik	085642504157	61	L	S1/D4	Lainnya	Ds Jatibarang Lor, Kec. Jatibarang	Instalasi Penunjang	Haemodialisa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	Aminudin	081548463726	60	L	SD	Lainnya	Ds Jatibarang Lor, Kec. Jatibarang	Instalasi Penunjang	Haemodialisa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	Khusen	085338739431	64	L	SMA/SMK	Lainnya	Ds Yamansari, Kec. Lebaksiu	Instalasi Penunjang	Haemodialisa	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
93	Maftukha	083876567494	60	P	SD	Lainnya	Ds Randusari, Kec. Pagerbarang	Instalasi Penunjang	Haemodialisa	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4
94	Puji Rahayu	082137247033	48	P	SMA/SMK	Lainnya	Ds Dukuh wringin, Kec. Slawi	Instalasi Penunjang	Haemodialisa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	Soimah Darwati	081232136115	54	P	SMP	Lainnya	Ds Tonggara, Kec. Pangkah	Instalasi Penunjang	Haemodialisa	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
96	Sriyah	085921210340	73	P	SD	Lainnya	Ds Kendawalawa, Kec. Jatibarang	Instalasi Penunjang	Rehab Medik/Fisioterapi	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3
97	Nunung	085747779700	45	P	SMA/SMK	Lainnya	Ds. Kalisapu, Kec. Slawi	Instalasi Penunjang	Rehab Medik/Fisioterapi	3	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3
98	Muksid	082314127517	43	L	SMA/SMK	Lainnya	Ds. Tuwel, Kec. Bojong	Instalasi Penunjang	Rehab Medik/Fisioterapi	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
99	Suhemi	085291029626	69	P	SD	Lainnya	Ds Pedagangan, Kec. Slawi	Instalasi Penunjang	Rehab Medik/Fisioterapi	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3

No Urut	Nama	No Telfn	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Alamat	Layanan	Unit Layanan	NILAI UNSUR PELAYANAN SKM											
										U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	
100	Hesti	082329655884	38	P	SMP	Lainnya	Ds. Trayeman, Kec. Slawi	Instalasi Penunjang	Rehab Medik/Fisioterapi	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3
101	Tuti	085865328748	32	P	SMP	Lainnya	Ds Harjosari Lor, Kec. Adiwerna	Instalasi Penunjang	Fisioterapi	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3
102	Sopiyah	088226531004	42	P	S1/D4	PNS/TNI/PO LRI	Ds. Pagerkasih, Kec. Bumijawa	Instalasi Penunjang	Rehab Medik/Fisioterapi	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3
103	Ari	082322411200	38	L	SMA/SMK	Karyawan Swasta	Ds. Kemanggungan, Kec. Tarub	Instalasi Penunjang	Rehab Medik/Fisioterapi	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3
104	Unggul	0895383188960	51	L	SMP	WIRASWASTA	Desa Yamansari RT 05 RW 08, Kec. Lebaksiu	Instalasi Penunjang	Farmasi	4	3	2	4	4	4	3	3	4	3	4	3
105	daimah	085870006715	34	P	SD	Lainnya	kudaile rt 01/04	Instalasi Penunjang	Farmasi	3	3	3	4	4	4	3	2	4	3	4	3
106	siti parikha	085964245259	34	P	SMA/SMK	Lainnya	Ds Bulakpacing, Kec.Dukuhwaru, Kab.Tegal	Instalasi Penunjang	Farmasi	4	4	2	3	4	4	2	4	4	3	4	4
107	febiriyanto	085713878013	24	L	SD	Lainnya	kabunan rt 05/06	Instalasi Penunjang	Farmasi	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4
108	mamuri	082136627718	61	L	S1/D4	Lainnya	kabunan rt 01/01	Instalasi Penunjang	Farmasi	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	Aripin	087741706846	58	L	SMA/SMK	Lainnya	Desa Balapulung Kulon, Kec.Balapulung	Instalasi Penunjang	Farmasi	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3
110	rokhayatun	081313228432	37	P	SD	Lainnya	Ds Kedawon, Kec.Larangan, Kab.Brebes	Instalasi Penunjang	Farmasi	3	3	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4
111	ratinah	085742465388	49	P	SMP	Lainnya	ketaharja rt 07/02	Instalasi Penunjang	Farmasi	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4
112	Ahmad Khoirul Am	089501805157	33	L	SD	WIRASWASTA	Desa Tembok Luwung RT 034 RW 007, Kec. Adiwerna	Instalasi Penunjang	Farmasi	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
113	Yunitah	083151357272	41	P	SD	Lainnya	Ds. Blubuk, Kec. Dukuhwaru	Rawat Khusus	PONEK	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
114	Maslikha	082325585508	43	P	SD	Karyawan Swasta	Ds Mulia Harjo, Kec. Pagerbarang	Rawat Khusus	PONEK	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
115	Nur Anisa	085865219485	34	P	SMP	Lainnya	Ds Talok, Kec.Pangkah, Kab.Tegal	Rawat Khusus	Ponek	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4
116	Aryanto	082327395953	41	L	SD	Lainnya	Ds Dukuhbenda, Kec. Bumijawa	Rawat Khusus	HCU	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4
117	Urip Wartono	085325067446	55	L	SD	Lainnya	Ds Harjawinangun, Kec. Balapulung	Rawat Khusus	HCU	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
118	Udji Astuti	082136150744	49	P	SMA/SMK	Lainnya	Ds. Pedagangan, Kec. Dukuhwaru	Rawat Khusus	HCU	4	4	2	4	3	3	4	3	4	4	4	4
119	Agung Purwanto	085870855503	33	L	SD	Lainnya	Ds. Balapulung Wetan, Kec. Balapulung	Rawat Khusus	NICU PICU	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
120	Nur Fauziah	08156497979	33	P	SD	Lainnya	Ds Soka Tengah, Kec. Bumijawa	Rawat Khusus	NICU PICU	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
121	Sulastri	082135371464	45	P	SD	Lainnya	Ds. Dawuhan, Kec. Sirampog, Kab. Brebes	Rawat Khusus	NICU PICU	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4
122	rosita	083894408756	85	P	SD	Lainnya	ds.carul rt 03/01	Rawat Khusus	IGD	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4
123	Moh. Matlik	082135370905	48	L	SD	Lainnya	Ds. Balapulung, Kec. Balapulung	Rawat Khusus	IGD	4	4	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4
124	Mahpuluh	083137220724	49	L	SD	WIRASWASTA	Ds. Karangjambu, Kec. Balapulung	Rawat Khusus	IGD	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4
125	Sunarti	083829594819	63	P	SD	Lainnya	Ds. Karangsembung, Kec. Songgom, Kab. Brebes	Rawat Khusus	IGD	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	Rani Alfa Melani	087776535372	20	P	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	Ds Gumayun, Kec. Dukuhwaru	Rawat Khusus	IGD	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4
127	Rawi	089652231833	43	P	SD	Lainnya	Ds Randusari, Kec. Pagerbarang	Rawat Khusus	IGD	2	3	2	4	4	2	3	2	3	4	3	3

No Urut	Nama	No Telfn	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Alamat	Layanan	Unit Layanan	NILAI UNSUR PELAYANAN SKM										
										U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
128	Rami Nurasih	083847025552	43	P	S1/D4	PNS/TNI/PO LRI	Ds. Penusupan, Kec. Pangkah	Rawat Khusus	IGD	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3
129	Kusnaenti	083839015182	38	P	SMP	Lainnya	Ds. Pagerbarang, Kec.Pagerbarang	Rawat Khusus	IGD	3	3	2	4	4	4	4	3	3	4	4
130	M.Syafrudin	085293858796	24	L	SD	WIRASWASTA	Ds. Rancawiru, Kec.Pangkah	Rawat Khusus	VK	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3
131	Ayu Wulandari	081390373705	30	P	SMP	Karyawan Swasta	Ds Cenggini, Kec.Balapulang, Kab.Tegal	Rawat Khusus	VK	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
132	Agus D	082265433175	40	L	SD	Karyawan Swasta	Ds. Kertaharja, Kec.Pagerbarang	Rawat Khusus	VK	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4
133	Rani	08156162640	60	P	SMP	Lainnya	Kelurahan Slawi Kulon, Kec.Slawi, Kab.Tegal	Rawat Khusus	ICCU	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
134	Vivi	085695015604	33	P	D2/D3	PNS/TNI/PO LRI	Desa Balapulang Kulon, Kec.Balapulang	Rawat Khusus	ICCU	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3
135	Ridwan	085229008301	23	L	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	Ds Tegalandong, Kec.Lebaksiu, Kab.Tegal	Rawat Khusus	ICCU	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
136	Sumi	088225274738	48	P	SD	Lainnya	Desa Jatilaba, Kec.Margasari	Rawat Khusus	ICU	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3
137	Annisa	082300112122	37	P	SMA/SMK	Lainnya	Desa Balapulang Wetan RT 02 RW 06, Kec. Balapulang	Rawat Khusus	ICU	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4
138	Daswen	088225274738	51	P	SD	Lainnya	Desa Jatilaba RT 01 RW 14, Kec. Margasari	Rawat Khusus	ICU	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2
139	Dul Halim	088980463202	74	L	S1/D4	Lainnya	Ds. Yamansari, Kec.Lebaksiu	Rawat Inap	Ruang Cempaka	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
140	Amandia Javanisa Islami	085700355418	17	P	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	Ds dukuh kati kidul 3/4	Rawat Inap	Ruang Cempaka	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
141	Wiwi	088214242495	55	P	SD	Lainnya	Ds. Banjaranyar, Kec.Balapulang	Rawat Inap	Ruang Cempaka	3	3	2	4	3	4	3	3	4	3	3
142	Herni Fitriani	081996902108	22	P	SMA/SMK	Karyawan Swasta	Ds. Grobog Wetan, Kec.Pangkah	Rawat Inap	Ruang Cempaka	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
143	Ida Bagus Laksana	081584112111	52	L	S1/D4	PNS/TNI/PO LRI	Jl.Semboja RT 3/6 KelPakembaran, Kec.Slawi	Rawat Inap	Ruang Cendrawasih	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3
144	Nina	087895652021	27	P	S1/D4	PNS/TNI/PO LRI	Kel. Debong Tengah, Kota Tegal	Rawat Inap	Ruang Cendrawasih	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3
145	Baihaki	081382672274	70	L	S1/D4	Lainnya	Ds. Penusupan, Kec.Pangkah	Rawat Inap	Ruang Cendrawasih	4	4	2	4	3	3	3	3	4	3	3
146	Apriyadi	085608889233	29	L	D2/D3	Lainnya	Ds Lainnyaan, Kec.Dukuhwaru, Kab.Tegal	Rawat Inap	Ruang Cendrawasih	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4
147	Samiyo	085710260126	54	L	SMP	WIRASWASTA	Ds Kesambi 2/3 Kec. Maegasari	Rawat Inap	Ruang Dahlia	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
148	Darsono	083861660481	77	L	SD	Lainnya	Ds Wanasalah Kec. Songgom Brebes	Rawat Inap	Ruang Dahlia	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3
149	Samsul	081215794903	36	L	SMA/SMK	WIRASWASTA	Ds. Margasari, Kec. Margasari	Rawat Inap	Ruang Dahlia	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3
150	Khusairi	0859126194561	53	L	SMA/SMK	Lainnya	Ds. Gantungan, Kec. Jatinegara	Rawat Inap	Ruang Dahlia	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3
151	Kukuh	081227976368	40	L	S1/D4	PNS/TNI/PO LRI	Ds. Dukuhwringin, Kec. Slawi	Rawat Inap	Ruang Jatayu	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
152	Nur Liliana	085641928101	55	P	SMA/SMK	WIRASWASTA	Ds. Tarub, Kec. Tarub	Rawat Inap	Ruang Jatayu	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4

No Urut	Nama	No Telfn	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Alamat	Layanan	Unit Layanan	NILAI UNSUR PELAYANAN SKM											
										U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	
153	Joko Mulyono	085291825174	39	L	SMA/SMK	Karyawan Swasta	Yonif 407 Kec. Adiwerna	Rawat Inap	Ruang Jatayu	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4
154	Lia	082298052193	37	P	SD	Lainnya	Ds. Balapulang, Kec. Balapulang	Rawat Inap	Ruang Jatayu	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
155	Darto	0818531079	58	L	SD	Lainnya	Ds Randusari, Kec.Pagerbarang, Kab.Tegal	Rawat Inap	Ruang Kemuning	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3
156	Sujono	082313542870	52	L	SMP	WIRASWASTA	Ds Prupuk Utara, Kec.Margasari, Kab.Tegal	Rawat Inap	Ruang Kemuning	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4
157	Sugiarto	087884012053	33	L	SMA/SMK	WIRASWASTA	Ds Kalisalak, Kec.Margasari, Kab.Tegal	Rawat Inap	Ruang Kemuning	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3
158	Roful	085951803887	64	L	SMA/SMK	Lainnya	Kelurahan Slawi Kulon, Kec.Slawi, Kab.Tegal	Rawat Inap	Ruang Kemuning	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3
159	Mujenah	087877386695	42	P	SD	WIRASWASTA	Ds Balaradin, Kec.Lebaksiu, Kab.Tegal	Rawat Inap	Ruang Kemuning	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4
160	Waisah	088806284211	45	P	SD	Lainnya	Ds. Jatimakmur, Kec. Songgom, Kab. Brebes	Rawat Inap	Ruang Mawar I	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3
161	Mansur	085219907937	59	L	SMP	Lainnya	Ds. Timbangreja, Kec. Lebaksiu	Rawat Inap	Ruang Mawar I	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	Muhammad Rizki	083837330964	46	L	SMA/SMK	WIRASWASTA	Ds. Banjarnyar, Kec. Balapulang	Rawat Inap	Ruang Mawar I	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
163	Rasminah	08156497979	60	P	SD	Lainnya	Ds Cacaban, Kec.Kedungbanteng, Kab.Tegal	Rawat Inap	Ruang Mawar I	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3
164	Saadah	085842516183	55	P	SMP	Lainnya	Ds Pesarean, Kec.Pagerbarang, Kab.Tegal	Rawat Inap	Ruang Mawar I	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
165	Burhan	081928290366	34	L	SMP	Lainnya	Ds Banjarnyar, Kec.Balapulang, Kab.Tegal	Rawat Inap	Ruang Mawar 2	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3
166	Adi Nur Panca	085600287756	26	L	SMA/SMK	Karyawan Swasta	Ds. Dukuhsalam, Kec.Slawi	Rawat Inap	Ruang Mawar 2	4	3	2	4	4	4	3	2	4	4	4	4
167	Jumenah	088221608670	41	P	SD	Lainnya	Ds Kedungsukun, Kec.Adiwerna, Kab.Tegal	Rawat Inap	Ruang Mawar 2	4	3	2	4	4	4	3	4	4	3	3	3
168	Tasrilah	081329835596	27	P	SMA/SMK	Karyawan Swasta	Ds. Kagok, Kec.Slawi	Rawat Inap	Ruang Mawar 2	4	3	2	4	3	4	3	3	4	4	4	3
169	Kanipah	08956244564	54	P	SD	Lainnya	Ds Pasarbatang, Kec.Brebes, Kab.Brebes	Rawat Inap	Ruang Mawar 2	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
170	Rohman	0895391738050	32	L	SD	Lainnya	Ds. Pagerbarang, Kec.Pagerbarang	Rawat Inap	Ruang Mawar 2	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3
171	Nur Faiqoh	083129217984	41	P	SD	Lainnya	Ds. Jatibarang Kidul, Kec.Jatibarang, Kab.Brebes	Rawat Inap	Ruang Nusa Indah	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
172	Desi Susanti	0878776680500	33	P	SD	Lainnya	Ds Pagiyantén, Kec. Adiwerna	Rawat Inap	Ruang Nusa Indah	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3
173	Yekti Arum Mubarak	087878416141	37	P	S1/D4	PNS/TNI/PO LRI	Ds Balaradin, Kec. Lebaksiu	Rawat Inap	Ruang Nusa Indah	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3
174	Dwi Lestari	083124676409	35	P	SD	Lainnya	Ds Kabunan, Kec. Dukuhwaru	Rawat Inap	Ruang Nusa Indah	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4
175	Mulyati	083872101909	42	P	SD	Lainnya	Ds Cikura, Kec. Bojong	Rawat Inap	Ruang Nusa Indah	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4
176	Siti Maski	0895422484634	32	P	S1/D4	Lainnya	Ds Tegalandong, Kec. Lebaksiu	Rawat Inap	Ruang Anggrek 1	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
177	Novi	081575618059	28	P	SMA/SMK	Karyawan Swasta	Ds Kabunan, Kec. Dukuhwaru	Rawat Inap	Ruang Anggrek 1	2	2	3	3	4	4	3	2	3	4	4	4

No Urut	Nama	No Telfn	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Alamat	Layanan	Unit Layanan	NILAI UNSUR PELAYANAN SKM										
										U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
178	Sukedah	085786571035	55	P	SMP	Lainnya	Ds. Kajen, Kec. Lebaksiu	Rawat Inap	Ruang Anggrek 1	4	2	3	3	4	4	3	2	3	4	4
179	Oyan Supriyanti	083861239165	35	P	SD	Lainnya	Ds Kunci, Kec. Songgom, Brebes	Rawat Inap	Ruang Anggrek 1	2	3	2	2	4	4	3	2	4	3	3
180	Roikhatul Jannah	087810070241	31	P	D2/D3	Lainnya	Ds. Mokaha, Kec. Jatinegara	Rawat Inap	Ruang Anggrek 1	4	4	2	4	4	4	3	3	4	4	3
181	Ana Ikhtafani	085943658859	23	P	SMA/SMK	Lainnya	Ds Sidomulyo, Kec. Pagerbarang	Rawat Inap	Ruang Anggrek 2	4	3	4	4	4	3	4	2	3	4	4
182	Subkhan	085600533268	35	L	SMP	Karyawan Swasta	Ds Sokasari, Kec. Bumijawa	Rawat Inap	Ruang Anggrek 2	4	3	3	4	4	3	4	2	3	4	4
183	Sopian Hadi	082328837656	40	L	SMA/SMK	Lainnya	Ds Slarang Kidul, Kec. Lebaksiu	Rawat Inap	Ruang Anggrek 2	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
184	Tati	087826104863	41	P	SD	Lainnya	Ds Jatiwangi, Kec. Pagerbarang	Rawat Inap	Ruang Anggrek 2	4	4	2	2	4	4	4	3	4	4	3
185	Sainah	085325792402	66	P	SD	Lainnya	Ds Banjaranyar, Kec. Balapulang	Rawat Inap	Ruang Palm	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
186	Rukoyah	083837362789	60	P	SD	Lainnya	Ds Mokaha, Kec. Jatinegara	Rawat Inap	Ruang Palm	4	4	2	4	3	3	4	3	4	4	4
187	M. Zaenal Arifin	085299867788	52	L	D2/D3	Lainnya	Ds Balapulang Kulon, Kec. Balapulang	Rawat Inap	Ruang Palm	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
188	Susyanto	085642997943	44	L	SD	Lainnya	Ds Batumirah, Kec. Bumijawa	Rawat Inap	Ruang Palm	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
189	Siti Mafrukha	089603000208	60	P	SMA/SMK	Lainnya	Ds. Lebaksiu Kidul, Kec. Lebaksiu	Rawat Inap	Ruang Peristi	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3
190	Nur Hidayatun Nisa	085925355494	22	P	SMA/SMK	Karyawan Swasta	Ds. Pesayangan, Kec. Talang	Rawat Inap	Ruang Peristi	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3
191	Ghozali	083862091975	30	L	S1/D4	Lainnya	Ds. Marga Ayu, Kec. Margasari	Rawat Inap	Ruang Peristi	4	3	4	4	4	3	3	2	3	3	4
192	Zapar	085293507913	55	L	S1/D4	PNS/TNI/PO LRI	Ds. Jembayat, Kec. Margasari	Rawat Inap	Ruang Bougenvil	4	4	2	4	4	3	3	3	4	4	4
193	Aji	08886341176	36	L	SMA/SMK	Karyawan Swasta	Ds. Tegongan, Kec.Tanjung, Kab.Brebes	Rawat Inap	Ruang Bougenvil	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3
194	Satriani	081548619003	52	P	S1/D4	PNS/TNI/PO LRI	Ds Mindaka, Kec.Tarub, Kab.Tegal	Rawat Inap	Ruang Elang	4	4	2	4	3	4	3	3	4	3	3
195	Ikoh	083896823436	54	P	SMA/SMK	PNS/TNI/PO LRI	Desa Bandasari, Kec. Bumijawa	Rawat Inap	Ruang Elang	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4
196	Candrasari	081325834077	45	P	S1/D4	PNS/TNI/PO LRI	Ds Balapulang Kukon, Kec.Balapulang, Kab.Tegal	Rawat Inap	Ruang Elang	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
197	Saifudin	085642573627	31	L	S1/D4	Karyawan Swasta	Ds Kalisapu, Kec.Slawi, Kab.Tegal	Rawat Inap	Ruang Elang	4	4	2	4	4	4	3	3	3	2	2
198	Taswi	085870353087	62	P	SD	Lainnya	Ds Bogares Kidul, Kec.Pangkah, Kab.Tegal	Rawat Inap	Ruang Teratai	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4
199	Solikhatun	081226704759	22	P	SD	Karyawan Swasta	Desa Penusupan RT 01 RW 08, Kec. Pangkah	Rawat Inap	Ruang Teratai	4	4	3	4	4	4	3	2	4	3	3
200	Amaroh	082329752116	42	P	SMA/SMK	Lainnya	Desa Wanacala RT 07 RW 02, Kec. Songgom, Kab. Brebes	Rawat Inap	Ruang Teratai	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3



LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYRAKAT

**RSUD OKTER SOESELO
KABUPATEN TEGAL
TRIWULAN II TAHUN 2025**



DISUSUN OLEH :
TEAM SURVEI CV. TAQWA BERKAH ABADI

085642573627 - Ds. Bakalrejo, Kec. Guntur, Kab. Demak -
Jawa Tengah - cv.taqwaberkahabadi1@gmail.com

2025



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan Kehadirat Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya, sehingga kami dapat menyelesaikan Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal Triwulan II Tahun 2025.

Dengan tersusunnya laporan ini diperoleh informasi dan data mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal. Pengukuran kepuasan dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja terhadap layanan yang diberikan serta memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai layanan yang telah diterima. Hal ini sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta mempercepat upaya pencapaian sasaran kinerja dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.

Kami menyadari sepenuhnya kegiatan dan laporan ini tidak akan terwujud tanpa dukungan dari semua pihak terkait, untuk itu kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan survei kepuasan masyarakat ini. Kami mengharapkan adanya masukan dan kritikan yang sifatnya membangun, sehingga dapat memperbaiki kelemahan dan kekurangannya. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan menjadi salah satu referensi internal dalam peningkatan kinerja dan mutu pelayanan RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal.

Tegal, Juni 2025
Ketua Tim Survei
CV Taqwa Berkah Abadi

Saifudin Latif Cahya Adi, ST.

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TRIWULAN II TAHUN 2025

PADA RSUD dr. SOESELO KABUPATEN TEGAL

KABUPATEN TEGAL – JAWA TENGAH

Slawi, 30 Juni 2025

Mengetahui,

Direktur RSUD dr. Soeselo
Kabupaten Tegal



dr. Guntur M. Tagwin, M.Sc., Sp.An
Pembina Utama Muda
NIP. 19700309 200312 1 005

Ketua Tim Survei



S. L. Cahya Adi, S.T.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar belakang	1
1.2 Dasar Hukum	3
1.3 Maksud dan Tujuan.....	4
1.4 Ruang Lingkup.....	4
1.5 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II METODE SURVEI	
2.1 Jenis dan Pelaksanaan Kegiatan	6
2.2 Metode Pengumpulan Data	6
2.3 Lokasi Kegiatan.....	8
2.4 Waktu Pelaksanaan	8
2.5 Populasi dan Sampel.....	9
2.6 Metode Pengolahan Data.....	12
2.7 Sumber Data.....	14
BAB III PENGOLAHAN DATA	
3.1 Karakteristik Responden	15
3.2 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Rawat Jalan.....	19
3.3 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Rawat Inap	22
3.4 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Rawat Khusus	24

3.5	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Instalasi Penunjang.....	26
3.6	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat RSUD Dokter Soeselo Kabupaten Tegal	28
BAB IV ANALISIS DAN REKOMENDASI		
4.1	Analisis Permasalahan	31
4.2	Rekomendasi Tindak Lanjut.....	32
BAB V PENUTUP		
5.1	Kesimpulan.....	34
5.2	Saran	35
LAMPIRAN		
Lampiran 1	Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat	
Lampiran 2	Dokumentasi Pelaksanaan	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Waktu Pelaksanaan Kegiatan	9
Tabel 2.2 Tabel Sampel Morgan and Krejcie.....	10
Tabel 2.3 Sampel responden Survey Kepuasan Masyarakat.....	12
Tabel 2.4 Nilai Persepsi Interval, Interval IKM, dan Nilai Konversi IKM	13
Tabel 3.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	15
Tabel 3.2 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan ...	16
Tabel 3.3 Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	17
Tabel 3.4 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan	18
Tabel 3.5 Nilai IKM keseluruhan di Rawat Jalan (9 Unsur)	20
Tabel 3.6 Nilai IKM keseluruhan di Rawat Jalan (11 Unsur)	20
Tabel 3.7 Nilai IKM pada Poliklinik Rawat Jalan.....	21
Tabel 3.8 Nilai IKM Rawat Inap (9 Unsur)	22
Tabel 3.9 Nilai IKM Rawat Inap (11 Unsur)	23
Tabel 3.10 Nilai IKM pada Ruangan Rawat Inap	24
Tabel 3.11 Nilai IKM Rawat Khusus (9 Unsur)	25
Tabel 3.12 Nilai IKM Rawat Khusus (11 Unsur)	25
Tabel 3.13 Nilai IKM pada Ruang/Instalasi Rawat Khusus	26
Tabel 3.14 Nilai IKM Instalasi Penunjang (9 Unsur)	27
Tabel 3.15 Nilai IKM Instalasi Penunjang (11 Unsur)	27
Tabel 3.16 Nilai IKM pada Ruang di Instalasi Penunjang	28
Tabel 3.17 Nilai IKM keseluruhan RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal (9 Unsur)	29
Tabel 3.18 Nilai IKM keseluruhan RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal (11 Unsur)	29
Tabel 3.19 Nilai Mutu Pelayanan RSUD dr. Soeselo (9 Unsur)	30
Tabel 3.20 Nilai Mutu Pelayanan RSUD dr. Soeselo (11 Unsur)	30

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Diagram Jumlah Responden berdasarkan Jenis Kelamin	16
Gambar 3.2 Diagram Jumlah Responden berdasarkan Pendidikan.....	17
Gambar 3.3 Diagram Jumlah Responden berdasarkan Usia	18
Gambar 3.4 Diagram Jumlah Responden berdasarkan Pekerjaan.....	19

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu wujud nyata kehadiran negara dalam memenuhi hak-hak dasar masyarakat. Secara menyeluruh pelaksanaan pelayanan publik adalah menjadi tanggung jawab pemerintah, negara berkewajiban melayani setiap warga negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Di sektor kesehatan, Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) menjadi ujung tombak dalam memberikan pelayanan yang langsung menyentuh kebutuhan masyarakat. Pelayanan kesehatan yang cepat, tepat, dan profesional sangat menentukan kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan mutu layanan di RSUD harus menjadi prioritas dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam era reformasi birokrasi yang menekankan pada prinsip akuntabilitas, transparansi, dan responsivitas, RSUD dituntut untuk terus melakukan evaluasi terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Salah satu pendekatan yang digunakan dalam rangka evaluasi tersebut adalah melalui kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Pelaksanaan SKM sangat penting sebagai sarana bagi RSUD untuk mengetahui kelemahan dan kelebihan dalam sistem pelayanan yang ada. Melalui hasil survei ini, manajemen RSUD dapat menyusun strategi peningkatan layanan yang lebih tepat sasaran. SKM juga berfungsi sebagai indikator pencapaian kualitas pelayanan dan alat kontrol untuk memastikan bahwa

pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Secara normatif, pelaksanaan SKM mengacu pada berbagai peraturan dan kebijakan pemerintah yang menjadi dasar hukum pelaksanaannya, diantaranya yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang secara tegas mengamanatkan bahwa penyelenggara layanan publik wajib melakukan penilaian terhadap kinerja pelayanan melalui survei kepuasan pengguna layanan secara berkala. Selain itu, dasar kebijakan penting lainnya adalah Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Peraturan menjelaskan indikator-indikator yang menjadi ukuran penilaian kepuasan masyarakat, seperti Persyaratan; Sistem, mekanisme, dan prosedur; waktu penyelesaian; biaya atau tarif; produk spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; sarana dan prasarana; serta penanganan pengaduan, saran, dan masukan.

Selain berfungsi sebagai alat evaluasi internal, SKM juga merupakan bentuk partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Melalui survei ini, masyarakat diberikan ruang untuk menyampaikan persepsi, keluhan, serta saran terhadap pelayanan yang mereka terima. Dengan demikian, SKM juga menjadi media komunikasi dua arah antara RSUD dan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dokter Soeselo Kabupaten Tegal sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan publik dibidang kesehatan dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Dengan memberikan pelayanan yang baik maka akan

berimbas pada penilaian dan persepsi publik terhadap kinerja RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal. Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal melakukan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada unit pelayanan yang mencakup 9 (sembilan) unsur pertanyaan berdasarkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dan 2 (dua) unsur tambahan dari *Monitoring Center For Prevention* (MCP) KPK. Laporan ini bertujuan untuk menyajikan hasil pelaksanaan survei kepuasan masyarakat di RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal secara sistematis dan objektif. Laporan ini akan menjadi bahan evaluasi serta rujukan dalam pengambilan kebijakan peningkatan pelayanan kepada masyarakat.

1.2 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708).

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud diadakan survei kepuasan masyarakat ini adalah untuk memperoleh data dan informasi tentang kepuasan masyarakat terhadap RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal. Adapun tujuan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja Rumah Sakit;
2. Mendapatkan data dan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pengguna fasilitas Rumah Sakit;
3. Mengetahui kelemahan dan kekurangan pada masing-masing unsur dalam pelayanan Rumah Sakit;
4. Sebagai bahan penetapan kebijakan agar tepat sasaran berdasarkan hasil atau nilai Indeks Kepuasan Masyarakat guna meningkatkan kualitas pelayanan Rumah Sakit.

1.4 Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat adalah melakukan survei untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal yang tersebar di pelayanan rawat jalan, instalasi penunjang, rawat khusus dan rawat inap. Acuan yang digunakan dalam melaksanakan kegiatan ini adalah 9 unsur pertanyaan yang diturunkan kedalam beberapa pertanyaan sesuai unsur yang disebutkan dalam berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 dan 2 unsur tambahan dari *Monitoring Center For Prevention* (MCP) KPK.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang, dasar hukum, maksud dan tujuan, ruang lingkup, dan sistematika laporan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2025

BAB II Metode Penelitian

Bab ini menguraikan tentang Jenis dan Pelaksanaan Kegiatan, Metode Pengumpulan Data, Lokasi Kegiatan, Waktu Pelaksanaan, Populasi dan Sampel, Metode Pengolahan Data, dan Sumber Data Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2025

Bab III Pengolahan Data

Bab ini menguraikan tentang Karakteristik Responden dan hasil olah data nilai indeks kepuasan masyarakat di masing - masing unit pelayanan dan keseluruhan RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal

Bab IV Analisis dan Rekomendasi

Bab ini menguraikan tentang hasil analisa dari nilai indeks kepuasan masyarakat RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal dan rekomendasi tindak lanjut dari hasil tersebut

Bab V Penutup

Bab ini menguraikan tentang kesimpulan dan saran dari hasil survei kepuasan masyarakat Triwulan II di RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal Tahun 2025

BAB II

METODE SURVEI

2.1. Jenis dan Pelaksanaan Kegiatan

Jenis penelitian yang dilakukan yaitu penelitian kuantitatif, yaitu data yang dianalisis merupakan data yang didapatkan melalui kegiatan pengisian kuesioner berdasarkan pengukuran menggunakan skala likert dari skala 1 sampai dengan 4 terhadap seluruh variabel yang ditentukan.

Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal dilakukan bersama pihak ketiga yaitu CV Taqwa Berkah Abadi.

2.2. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan survei menggunakan *offline* (manual) yang disebarkan kepada responden. Dalam pengisiannya didampingi oleh surveior dari pihak ketiga sehingga responden memahami setiap pertanyaan dan mampu memberikan jawaban secara objektif. Kuesioner yang digunakan mencakup 9 (sembilan) unsur pertanyaan berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan 2 (dua) unsur tambahan dari *Monitoring Center For Prevention* (MCP) KPK. Sebelas unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal 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 dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu penyelesaian 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. **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).

9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
10. **Transparansi Pelayanan** : Penyelenggara pelayanan publik yang terbuka sehingga masyarakat dapat mengetahui proses pelayanan secara jelas.
11. **Integritas Petugas Pelayanan** : sikap jujur, bertanggung jawab, dan profesional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2.3. Lokasi Kegiatan

Lokasi Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal, diantaranya pada Rawat Jalan, Instalasi Penunjang, Rawat Khusus, dan Rawat Inap.

2.4. Waktu Pelaksanaan

Waktu pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat pada Triwulan II di RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal dilakukan pada tabel berikut:

Tabel 2.1 Tabel Waktu Pelaksanaan

No	Kegiatan	Februari 2025				Mei 2025				Juni 2025			
		Minggu ke-				Minggu ke-				Minggu ke -			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan Penawaran												
2	Pelaksanaan Survei												
3	Pengolahan data												
4	Analisis hasil olah data												
5	Pemaparan hasil survei												
6	Pembuatan laporan												
7	Penyerahan laporan Survei												

2.5. Populasi dan Sampel

A. Populasi

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat pada triwulan II ini merupakan lanjutan survei pada triwulan I. Penentuan populasi diambil dari jumlah kunjungan pasien di RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal pada semester I di tahun 2024 yaitu sebanyak 106.703 pasien.

B. Sampel

Penentuan sampel pada kegiatan ini dilakukan secara acak pada masing – masing unit dengan jumlah ukuran sampel ditentukan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yaitu menggunakan dasar Tabel Sampel Morgan dan Krejcie sebagai berikut:

Tabel 2.2 Tabel Sampel Morgan and Krejcie

Populasi (N)	Sample (n)	Populasi (N)	Sample (n)	Populasi (N)	Sample (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

Berdasarkan Tabel di atas, jumlah sampel pada kegiatan survei kepuasan masyarakat pada semester I tahun 2025 sebanyak 384 responden atau di bulatkan menjadi 400

responden. Selain menggunakan Tabel Sampel Morgan dan Krejcie, perhitungan jumlah sampel juga dapat menggunakan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{X^2 \cdot N \cdot P(1 - P)}{(N - 1) \cdot d^2 + X^2 \cdot P(1 - P)}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

X = Nilai chi (3,841)

P = Proporsi populasi

d = Galat pengaduan/asumsi tingkat keandalan

berdasarkan rumus tersebut, diperoleh jumlah sampel 383,64. Jumlah tersebut merupakan jumlah minimum untuk pengambilan sampel responden. Dalam hal ini, RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal menetapkan jumlah sampel yang digunakan yaitu 400 responden. Jumlah sampel tersebut akan digunakan pada survei triwulan I dan triwulan II dengan masing – masing jumlah sampel per triwulan sebanyak 200 responden.

Tabel 2.3 Sampel responden Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal

No	Unit	Proporsional sampel
1	Rawat Jalan	77
2	Instalasi Penunjang	35
3	Rawat Khusus	26
4	Rawat Inap	62
	Total	200

Kriteria inklusi dari responden yaitu pasien dalam kondisi sadar dan mampu berkomunikasi dengan baik dengan minimal usia 17 tahun. Apabila pasien tidak memungkinkan, maka responden dapat digantikan oleh pendamping pasien (orang yang mengantar atau mejaga pasien) yang dalam kondisi sadar dan mampu berkomunikasi dengan baik. Serta pada rawat inap kriteria responden minimal telah dirawat inap selama 2 hari.

2.6. Metode Pengolahan Data

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks harapan dan kepuasan Masyarakat terdapat dua kategori yaitu dengan 9 unsur sesuai dengan Peraturan Menpan RB Nomer 14 Tahun 2017, dan 11 unsur karena ada tambahan 2 unsur *Monitoring Center For Prevention* (MCP) KPK, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

1. Perhitungan Nilai Terimbang 9 unsur

$$\text{Bobot nilai rata – rata terimbang} = \frac{1}{9} = 0,111$$

2. Perhitungan Nilai Terimbang 11 unsur

$$\text{Bobot nilai rata – rata terimbang} = \frac{1}{11} = 0,09$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Sebagai upaya untuk memudahkan interpretasi penilaian IKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian indeks dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan cara mengalikan indeks unit pelayanan dengan angka 25. Nilai persepsi interval, interval IKM, dan nilai konversi IKM dari sample kuesioner yang sudah disebar sebanyak 200, sedangkan Konversi IKM menjadi mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan disajikan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 2.4 Nilai Persepsi Interval, Interval IKM, dan Nilai Konversi IKM

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	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

Dalam survei kepuasan masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner ini disusun berdasar tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum

mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik, dengan persepsi numberik (angka) sebagai berikut:

- Angka 1 adalah nilai persepsi tidak baik
- Angka 2 adalah nilai persepsi kurang baik
- Angka 3 adalah nilai persepsi baik
- Angka 4 adalah nilai persepsi sangat baik

2.7. Sumber Data

1. Informan, yaitu individu yang berkaitan langsung dengan kualitas pelayanan bagi masyarakat di lokasi penelitian
2. Tempat dan peristiwa, yaitu dikhususkan pada pelayanan masyarakat di RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal
3. Dokumentasi, yaitu sumber data yang berasal dari data sekunder yang dimiliki oleh RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal atau organisasi/instansi terkait yang berkaitan langsung dengan kualitas pelayanan bagi masyarakat di RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal.

BAB III PENGOLAHAN DATA

3.1 Karakteristik Responden

Berikut rincian responden kegiatan survei kepuasan masyarakat RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal pada triwulan II tahun 2025 berdasarkan jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, dan jenis layanan yang diterima.

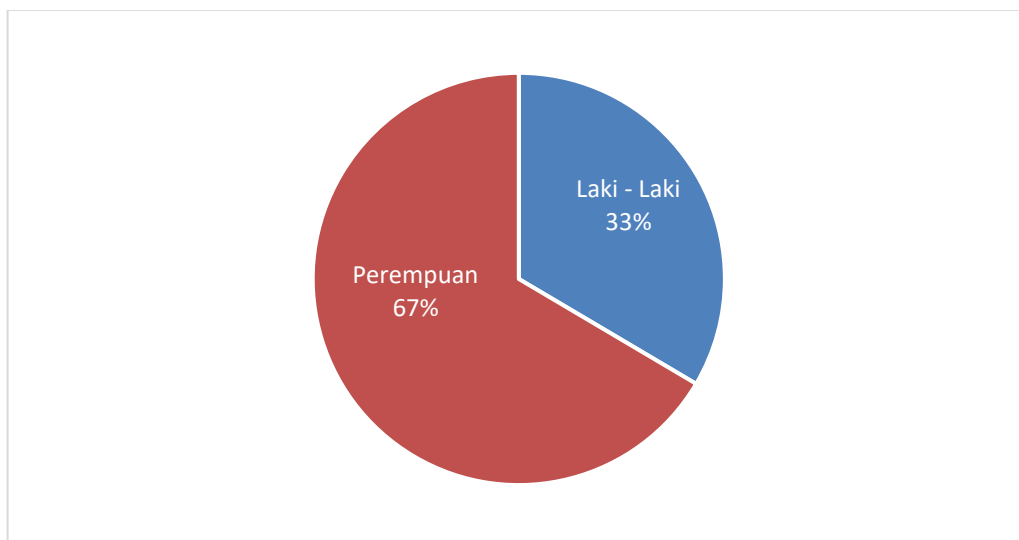
1. Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Pelayanan	Jenis Kelamin		
		Laki – laki	Perempuan	Total
1.	Rawat Jalan	23	54	77
2.	Instalasi Penunjang	17	18	35
3.	Rawat Khusus	7	19	26
4.	Rawat Inap	20	42	62
Total		67	133	200
Persentase (%)		33,50%	66,50%	100%

Berdasarkan tabel di atas, berikut grafik karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada gambar 3.1.



Gambar 3.1 Diagram Jumlah Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan gambar di atas, jumlah responden perempuan lebih banyak yaitu 133 orang dengan persentase 66.50% dibanding dengan responden laki - laki sebanyak 67 orang dengan persentase 33,50%.

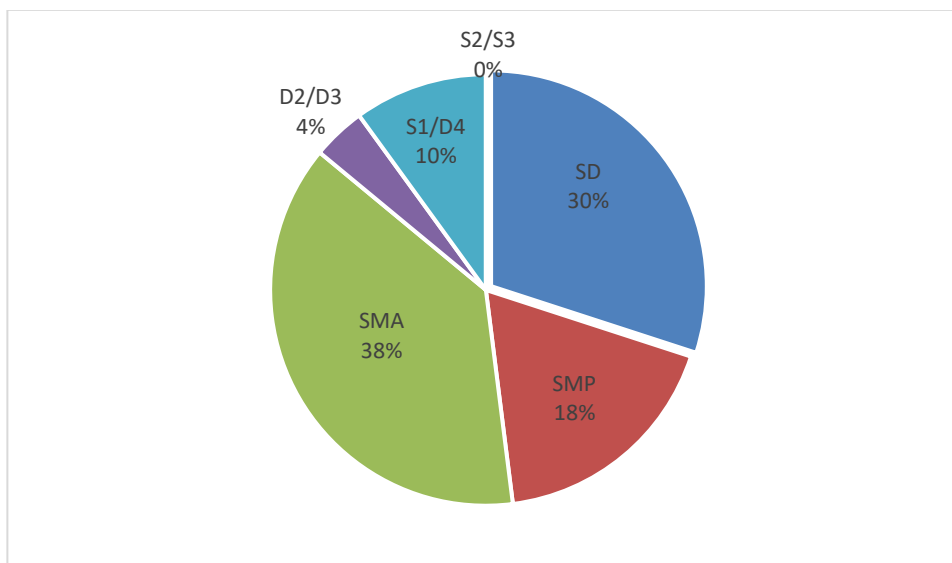
2. Pendidikan

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada Tabel 3.2.

Tabel 3.2 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan

No	Jenis Pelayanan	Pendidikan					
		SD	SMP	SMA	D2/D3	S1/D4	S2/S3
1.	Rawat Jalan	19	17	31	4	6	-
2.	Instalasi Penunjang	11	4	15	1	4	-
3.	Rawat Khusus	9	3	12	-	2	-
4.	Rawat Inap	21	12	18	3	8	-
Total		60	36	76	8	20	-
Persentase (%)		30,00%	18,00%	38,00%	4,00%	10,00%	0,00%

Berdasarkan tabel di atas, berikut grafik karakteristik responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada gambar 3.2.



Gambar 3.2 Diagram Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan grafik di atas, rata - rata responden adalah dari tingkat SMA sebanyak 76 responden dengan persentase 38%, tingkat SD sebanyak 60 responden dengan presentase 30%, tingkat SMP sebanyak 36 responden dengan persentase 18%, tingkat S1/D4 sebanyak 20 responden dengan persentase 10%, tingkat D2/D3 sebanyak 8 responden dengan persentase 4%, dan tingkat S2/S3 sebanyak 0 responden dengan persentase 0,0%.

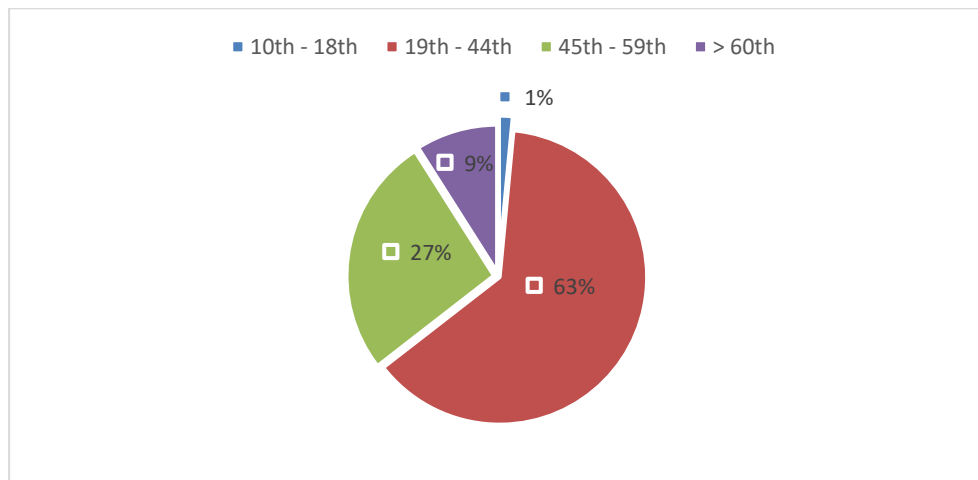
3. Usia

Karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada Tabel 3.3.

Tabel 3.3 Karakteristik Responden berdasarkan Usia

No	Jenis Pelayanan	Rentang Usia			
		10 th – 18 th	19 th – 44 th	45 th – 59 th	> 60 th
1.	Rawat Jalan	1	51	17	8
2.	Instalasi Penunjang	1	20	11	3
3.	Rawat Khusus	1	20	3	2
4.	Rawat Inap	-	35	22	5
	Total	3	126	53	18
	Persentase (%)	1,50%	63,00%	26,50%	9,00%

Berdasarkan tabel di atas, berikut grafik karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada gambar 4.3.



Gambar 3.3 Diagram Karakteristik Responden berdasarkan Usia

Minimal usia responden adalah usia 17 tahun. Berdasarkan gambar di atas, rata - rata responden adalah dari rentang usia 10 – 18 tahun sebanyak 3 responden (1,50%), rentang usia 19 – 44 tahun sebanyak 126 responden (63,00%), rentang usia 45 – 59 tahun sebanyak 53 responden (26,50%), dan rentang usia lebih dari 60 tahun sebanyak 18 responden (9,00%).

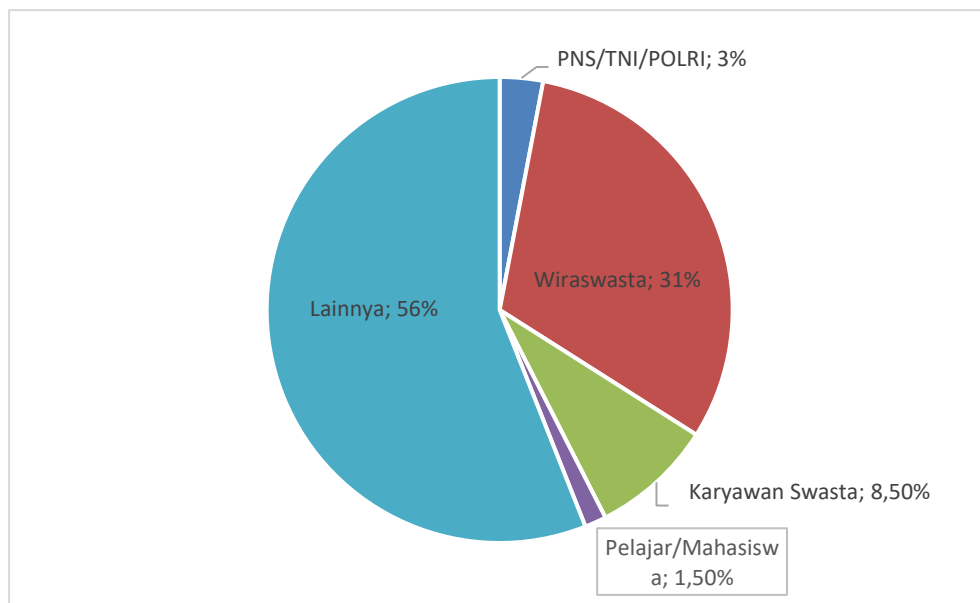
4. Pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada Tabel 3.4.

Tabel 3.4 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan

No	Jenis Pelayanan	Jenis Pekerjaan				
		PNS/ TNI/ Polri	Wiraswasta	Karyawan Sawasta	Pelajar / Mahasiswa	Lainnya
1.	Rawat Jalan	1	22	7	2	45
2.	Instalasi Penunjang	2	13	2	1	17
3.	Rawat Khusus	1	8	4	-	13
4.	Rawat Inap	2	19	4	-	37
Total		6	62	17	3	112
Persentase (%)		3,00%	31,00%	8,50%	1,50%	56,00%

Berdasarkan tabel di atas, berikut grafik karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan dapat dilihat pada gambar 3.4.



Gambar 3.4 Diagram Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan grafik di atas, rata - rata responden dengan pekerjaan lainnya sebanyak 112 responden (56%), wiraswasta sebanyak 62 responden (31%), karyawan Swasta sebanyak 17 responden (8,5%), PNS/TNI/Polri sebanyak 6 responden (3,00%), dan Pelajar/Mahasiswa sebanyak 3 responden (1,50%).

3.2 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Rawat Jalan

Berdasarkan survei yang telah dilakukan, nilai IKM keseluruhan di Rawat Jalan dengan 9 (sembilan) pertanyaan adalah 3,51 atau 87,95 mutu pelayanan baik atau B, dan nilai IKM dengan 11 (sebelas) pertanyaan adalah 3,53 atau 88,31 Dengan mutu pelayanan sangat baik atau A. Berikut nilai masing - masing unsur IKM di Rawat Jalan.

Tabel 3.5 Nilai IKM Rawat Jalan (9 Unsur Pertanyaan)

No	Unsur Pelayanan	Kode	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	$E = (D/77)$	$F = (E*0,111)$	G
1	Persyaratan	U1	276	3,58	0,40	A
2	Prosedur	U2	270	3,51	0,39	B
3	Waktu Pelayanan	U3	249	3,23	0,36	B
4	Biaya/Tarif	U4	281	3,65	0,41	A
5	Produk Layanan	U5	268	3,48	0,39	B
6	Kompetensi Pelaksana	U6	275	3,57	0,40	A
7	Perilaku Pelaksana	U7	278	3,61	0,40	A
8	Sarana dan Prasarana	U8	264	3,43	0,38	B
9	Penanganan Pengaduan	U9	277	3,60	0,40	A
Total					3,51	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)					87,95	B

Tabel 3.6 Nilai IKM Rawat Jalan (11 Unsur Pertanyaan)

No	Unsur Pelayanan	Kode	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	$E = (D/77)$	$F = (E*0,0909)$	G
1	Persyaratan	U1	276	3,58	0,33	A
2	Prosedur	U2	270	3,51	0,32	B
3	Waktu Pelayanan	U3	249	3,23	0,29	B
4	Biaya/Tarif	U4	281	3,64	0,33	A
5	Produk Layanan	U5	268	3,48	0,32	B
6	Kompetensi Pelaksana	U6	275	3,57	0,32	A
7	Perilaku Pelaksana	U7	278	3,61	0,33	A
8	Sarana dan Prasarana	U8	264	3,43	0,31	B
9	Penanganan Pengaduan	U9	277	3,60	0,33	A
10	Keterbukaan Informasi	U10	278	3,61	0,33	A
11	Integritas Petugas	U11	276	3,58	0,33	A
Total					3,53	A
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)					88,31	A

Survei di Rawat Jalan dilakukan pada masing-masing poliklinik. Jumlah responden yang diambil pada layanan rawat jalan yaitu sebanyak 77 responden yang tersebar pada masing-masing poliklinik. Berikut hasil nilai IKM pada masing – masing poliklinik di Rawat Jalan.

Tabel 3.7 Nilai IKM pada masing – masing Poliklinik Rawat Jalan

No	Nama Poliklinik	Nilai IKM 9 Unsur Pertanyaan	Mutu Pelayanan	Nilai IKM 11 Unsur Pertanyaan	Mutu Pelayanan
1	Poliklinik Anak	88,89	A	90,15	A
2	Poliklinik Bedah Orthopedi	90,28	A	89,20	A
3	Poliklinik Bedah Umum	86,11	B	86,36	B
4	Poliklinik Urologi	89,58	A	90,34	A
5	Poliklinik Gigi Umum	88,89	A	88,64	A
6	Poliklinik Bedah Mulut	87,40	B	88,64	A
7	Poliklinik Konservasi Gigi	89,81	A	90,15	A
8	Poliklinik Jantung	88,89	A	88,64	A
9	Poliklinik Penyakit Mulut	86,11	B	88,64	A
10	Poliklinik Mata	87,96	B	89,39	A
11	Poliklinik Jiwa	86,11	B	86,36	B
12	Poliklinik Paru	87,22	B	87,73	B
13	Poliklinik Bedah Syaraf	88,89	A	89,39	A
14	Poliklinik THT	88,19	B	88,07	B
15	Poliklinik Penyakit Dalam	89,35	A	89,39	A
16	Poliklinik Kebidanan	90,28	A	90,15	A
17	Poliklinik Syaraf	82,41	B	82,58	B
18	Poliklinik Kulit	86,11	B	86,36	B
19	Poliklinik Psikologi	86,11	B	86,36	B
20	Poliklinik TB MDR	91,67	A	90,91	A
21	Poliklinik Rajawali	83,33	B	84,09	B

3.3 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Rawat Inap

Berdasarkan survei yang telah dilakukan, nilai IKM keseluruhan di Rawat Inap dengan 9 (sembilan) pertanyaan adalah 3,58 atau 89,65 mutu pelayanan sangat baik atau A, dan nilai IKM dengan 11 (sebelas) pertanyaan adalah 3,58 atau 89,66 dengan mutu pelayanan sangat baik atau A, Berikut nilai masing – masing unsur IKM di Rawat Inap,

Tabel 3.8 Nilai IKM Rawat Inap (9 Unsur Pertanyaan)

No	Unsur Pelayanan	Kode	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E= (D/62)	F = (E*0,111)	G
1	Persyaratan	U1	224	3,61	0,40	A
2	Prosedur	U2	222	3,58	0,39	A
3	Waktu Pelayanan	U3	216	3,48	0,38	B
4	Biaya/Tarif	U4	226	3,64	0,40	A
5	Produk Layanan	U5	223	3,59	0,40	A
6	Kompetensi Pelaksana	U6	222	3,58	0,39	A
7	Perilaku Pelaksana	U7	221	3,56	0,39	A
8	Sarana dan Prasarana	U8	222	3,58	0,39	A
9	Penanganan Pengaduan	U9	225	3,62	0,40	A
Total					3,58	A
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)					89,65	A

Tabel 3.9 Nilai IKM Rawat Inap (11 Unsur Pertanyaan)

No	Unsur Pelayanan	Kode	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	$E = (D/62)$	$F = (E*0,0909)$	G
1	Persyaratan	U1	224	3,61	0,33	A
2	Prosedur	U2	222	3,58	0,33	A
3	Waktu Pelayanan	U3	216	3,48	0,32	B
4	Biaya/Tarif	U4	226	3,65	0,33	A
5	Produk Layanan	U5	223	3,60	0,33	A
6	Kompetensi Pelaksana	U6	222	3,58	0,33	A
7	Perilaku Pelaksana	U7	221	3,56	0,32	A
8	Sarana dan Prasarana	U8	222	3,58	0,33	A
9	Penanganan Pengaduan	U9	225	3,63	0,33	A
10	Keterbukaan Informasi	U10	221	3,56	0,32	A
11	Integritas Petugas	U11	224	3,61	0,33	A
Total					3,58	A
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)					89,66	A

Survei di Rawat Inap dilakukan pada masing – masing ruang perawatan rawat inap, Jumlah responden yang diambil pada layanan rawat inap yaitu sebanyak 62 responden yang tersebar pada masing – masing ruangan, Berikut hasil nilai IKM pada masing – masing ruangan di Rawat Jalan,

Tabel 3.10 Nilai IKM pada Ruangan di Rawat Inap

No	Nama Ruangan	Nilai IKM 9 Unsur Pertanyaan	Mutu Pelayanan	Nilai IKM 11 Unsur Pertanyaan	Mutu Pelayanan
1	Ruang Cempaka	89,58	A	90,34	A
2	Ruang Cendrawasih	92,36	A	92,61	A
3	Ruang Dahlia	89,58	A	89,77	A
4	Ruang Jatayu	90,97	A	90,91	A
5	Ruang Kemuning	89,44	A	89,09	A
6	Ruang Mawar 1	91,11	A	91,36	A
7	Ruang Nusa Indah	90,56	A	90,00	A
8	Ruang Mawar 2	87,96	B	87,88	B
9	Ruang Anggrek 1	90,56	A	91,36	A
10	Ruang Anggrek 2	88,89	A	88,64	A
11	Ruang Palm	89,58	A	88,64	A
12	Ruang Peristi	87,96	B	88,64	A
13	Ruang Bougenvil	86,11	B	86,36	B
14	Ruang Elang	88,89	A	89,20	A
15	Ruang Teratai	88,89	A	87,88	B

3.4 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Rawat Khusus

Berdasarkan survei yang telah dilakukan, nilai IKM keseluruhan di Rawat Khusus dengan 9 (sembilan) pertanyaan adalah 3,56 atau 89,21 mutu pelayanan sangat baik atau A, dan nilai IKM dengan 11 (sebelas) pertanyaan adalah 3,57 atau 89,42 Dengan mutu pelayanan sangat baik atau A, Berikut nilai masing – masing unsur IKM di Rawat Khusus,

Tabel 3.11 Nilai IKM Rawat Khusus (9 Unsur Pertanyaan)

No	Unsur Pelayanan	Kode	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	$E = (D/26)$	$F = (E*0,111)$	G
1	Persyaratan	U1	93	3,58	0,40	A
2	Prosedur	U2	94	3,62	0,40	A
3	Waktu Pelayanan	U3	93	3,58	0,40	A
4	Biaya/Tarif	U4	95	3,65	0,41	A
5	Produk Layanan	U5	89	3,42	0,38	B
6	Kompetensi Pelaksana	U6	95	3,65	0,41	A
7	Perilaku Pelaksana	U7	92	3,54	0,39	A
8	Sarana dan Prasarana	U8	90	3,46	0,38	B
9	Penanganan Pengaduan	U9	94	3,62	0,40	A
Total					3,56	A
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)					89,21	A

Tabel 3.12 Nilai IKM Rawat Khusus (11 Unsur Pertanyaan)

No	Unsur Pelayanan	Kode	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	$E = (D/26)$	$F = (E*0,0909)$	G
1	Persyaratan	U1	93	3,58	0,32	A
2	Prosedur	U2	94	3,62	0,33	A
3	Waktu Pelayanan	U3	93	3,58	0,33	A
4	Biaya/Tarif	U4	95	3,65	0,33	A
5	Produk Layanan	U5	89	3,42	0,31	B
6	Kompetensi Pelaksana	U6	95	3,65	0,33	A
7	Perilaku Pelaksana	U7	92	3,54	0,32	A
8	Sarana dan Prasarana	U8	90	3,46	0,31	B
9	Penanganan Pengaduan	U9	94	3,62	0,33	A
10	Keterbukaan Informasi	U10	93	3,58	0,33	A
11	Integritas Petugas	U11	95	3,65	0,33	A
Total					3,57	A
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)					89,42	A

Survei di Rawat Khusus dilakukan pada masing – masing ruangan/instalasi, Jumlah responden yang diambil pada layanan rawat khusus yaitu sebanyak 26 responden yang tersebar pada masing – masing ruangan/instalasi, Berikut hasil nilai IKM pada masing – masing ruangan/instalasi di Rawat Khusus,

Tabel 3.13 Nilai IKM pada Ruang/Instalasi di Rawat Khusus

No	Nama Ruang/ Instalasi	Nilai IKM 9 Unsur Pertanyaan	Mutu Pelayanan	Nilai IKM 11 Unsur Pertanyaan	Mutu Pelayanan
1	PONEK	97,22	A	97,73	A
2	HCU	91,67	A	92,05	A
3	NICU/PICU	88,89	A	88,64	A
4	IGD	82,64	B	83,24	B
5	VK	93,75	A	93,75	A
6	ICCU	88,89	A	88,64	A
7	ICU	93,75	A	93,75	A

3.5 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Instalasi Penunjang

Berdasarkan survei yang telah dilakukan, nilai IKM keseluruhan di Instalasi Penunjang dengan 9 (sembilan) pertanyaan adalah 3,54 atau 88,65 mutu pelayanan sangat baik atau A, dan nilai IKM dengan 11 (sebelas) pertanyaan adalah 3,56 atau 89,16 dengan mutu pelayanan sangat baik atau A, Berikut nilai masing – masing unsur IKM di Instalasi Penunjang,

Tabel 3.14 Nilai IKM Instalasi Penunjang (9 Unsur Pertanyaan)

No	Unsur Pelayanan	Kode	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E= (D/26)	F = (E*0,111)	G
1	Persyaratan	U1	127	3,63	0,40	A
2	Prosedur	U2	122	3,49	0,39	B
3	Waktu Pelayanan	U3	119	3,40	0,38	B
4	Biaya/Tarif	U4	122	3,49	0,39	B
5	Produk Layanan	U5	122	3,49	0,39	B
6	Kompetensi Pelaksana	U6	128	3,66	0,41	A
7	Perilaku Pelaksana	U7	126	3,60	0,40	A
8	Sarana dan Prasarana	U8	125	3,57	0,40	A
9	Penanganan Pengaduan	U9	126	3,60	0,40	A
Total					3,54	A
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)					88,65	A

Tabel 3.15 Nilai IKM Instalasi Penunjang (11 Unsur Pertanyaan)

No	Unsur Pelayanan	Kode	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E= (D/26)	F = (E*0,0909)	G
1	Persyaratan	U1	127	3,63	0,33	A
2	Prosedur	U2	122	3,49	0,32	B
3	Waktu Pelayanan	U3	119	3,40	0,31	B
4	Biaya/Tarif	U4	122	3,49	0,32	B
5	Produk Layanan	U5	122	3,49	0,32	B
6	Kompetensi Pelaksana	U6	128	3,66	0,33	A
7	Perilaku Pelaksana	U7	126	3,60	0,33	A
8	Sarana dan Prasarana	U8	125	3,57	0,32	A
9	Penanganan Pengaduan	U9	126	3,60	0,33	A
10	Keterbukaan Informasi	U10	128	3,66	0,33	A
11	Integritas Petugas	U11	128	3,66	0,33	A
Total					3,56	A
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)					89,16	A

Survei di Instalasi Penunjang dilakukan pada masing – masing ruangan/instalasi, Jumlah responden yang diambil pada layanan Instalasi Pelayanan Penunjang yaitu sebanyak 35 responden yang tersebar pada masing – masing ruangan/instalasi, Berikut hasil nilai IKM pada masing – masing ruangan/instalasi di Instalasi Penunjang,

Tabel 3.16 Nilai IKM pada Ruang/Instalasi di Instalasi Penunjang

No	Nama Ruang/ Instalasi	Nilai IKM 9 Unsur Pertanyaan	Mutu Pelayanan	Nilai IKM 11 Unsur Pertanyaan	Mutu Pelayanan
1	Laboratorium	87,04	B	87,88	B
2	Radiologi	90,28	A	90,53	A
3	Haemodialisa	87,50	B	88,26	B
4	Fisioterapi	91,32	A	91,48	A
5	Farmasi	87,04	B	87,63	B

3.6 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat RSUD dr, Soeselo Kabupaten Tegal

Berdasarkan survei yang telah dilakukan, nilai IKM keseluruhan RSUD dr, Soeselo Kabupaten Tegal dengan 9 (sembilan) pertanyaan adalah 3,55 atau 88,76 mutu pelayanan sangat baik, dan nilai IKM dengan 11 (sebelas) pertanyaan adalah 3,56 atau 89,02 dengan mutu pelayanan sangat baik, Berikut nilai masing – masing unsur IKM di Rumah Sakit

Tabel 3.17 Nilai IKM keseluruhan RSUD dr, Soeselo Kabupaten Tegal (9 Unsur Pertanyaan)

No	Unsur Pelayanan	Kode	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	$E = (D/200)$	$F = (E*0,111)$	G
1	Persyaratan	U1	720	3,60	0,40	A
2	Prosedur	U2	708	3,54	0,39	A
3	Waktu Pelayanan	U3	677	3,39	0,38	B
4	Biaya/Tarif	U4	724	3,62	0,40	A
5	Produk Layanan	U5	702	3,51	0,39	B
6	Kompetensi Pelaksana	U6	720	3,60	0,40	A
7	Perilaku Pelaksana	U7	717	3,59	0,40	A
8	Sarana dan Prasarana	U8	701	3,51	0,39	B
9	Penanganan Pengaduan	U9	722	3,61	0,40	A
Total					3,55	A
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)					88,76	A

Tabel 3.18 Nilai IKM keseluruhan RSUD dr, Soeselo Kabupaten Tegal (11 Unsur Pertanyaan)

No	Unsur Pelayanan	Kode	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	$E = (D/26)$	$F = (E*0,0909)$	G
1	Persyaratan	U1	720	3,60	0,33	A
2	Prosedur	U2	708	3,54	0,32	A
3	Waktu Pelayanan	U3	677	3,39	0,31	B
4	Biaya/Tarif	U4	724	3,62	0,33	A
5	Produk Layanan	U5	702	3,51	0,32	B
6	Kompetensi Pelaksana	U6	720	3,60	0,33	A
7	Perilaku Pelaksana	U7	717	3,59	0,33	A
8	Sarana dan Prasarana	U8	701	3,51	0,32	B
9	Penanganan Pengaduan	U9	722	3,61	0,33	A
10	Keterbukaan Informasi	U10	720	3,60	0,33	A
11	Integritas Petugas	U11	723	3,62	0,33	A
Total					3,56	A
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)					89,02	A

Tabel 3.19 Nilai Mutu Pelayanan RSUD dr, Soeselo (9 Unsur Pertanyaan)

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)		RSUD DOKTER SOESELO		KABUPATEN TEGAL		TRIWULAN II TAHUN 2025	
NILAI IKM		NAMA LAYANAN : RSUD dr, SEOSELO					
3,55	88,76	RESPONDEN					
(Skala Nilai 4)	(Skala Nilai 100)	JUMLAH : 200 Orang JENIS KELAMIN : L = 67 orang P = 133 Orang PENDIDIKAN : SD = 60 Orang SMP = 36 Orang SMA = 76 Orang D-III = 8 Orang S-1 = 20 Orang S-2 = 0 Orang Periode Survei = 2-4-2025 s/d 14-4-2025					
TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT							

Tabel 3.20 Nilai Mutu Pelayanan RSUD dr, Soeselo (11 Unsur Pertanyaan)

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)		RSUD DOKTER SOESELO		KABUPATEN TEGAL		TRIWULAN II TAHUN 2025	
NILAI IKM		NAMA LAYANAN : RSUD dr, SEOSELO					
3,56	89,02	RESPONDEN					
(Skala Nilai 4)	(Skala Nilai 100)	JUMLAH : 200 Orang JENIS KELAMIN : L = 67 orang P = 133 Orang PENDIDIKAN : SD = 60 Orang SMP = 36 Orang SMA = 76 Orang D-III = 8 Orang S-1 = 20 Orang S-2 = 0 Orang Periode Survei = 2-4-2025 s/d 14-4-2025					
TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT							

BAB IV

ANALISIS DAN REKOMENDASI

4.1 Analisis Permasalahan

Berdasarkan hasil olah data yang telah dilakukan diperoleh hasil yaitu nilai IKM keseluruhan RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal dengan 9 (sembilan) pertanyaan adalah 3,551 atau 88,764 mutu pelayanan sangat baik, dan nilai IKM dengan 11 (sebelas) pertanyaan adalah 3,561 atau 89,023 dengan mutu pelayanan sangat baik. Hal ini menunjukkan secara keseluruhan pelayanan di RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal telah dilakukan dengan sangat baik.

Dari beberapa unsur yang menjadi penilaian saat survei diperoleh nilai unsur tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif dimana RSUD dr. Soeselo menerima pembayaran/ pembiayaan dari pasien umum maupun pasien dengan jasa asuransi seperti BPJS Kesehatan baik itu PBI maupun non PBI, BPJS Ketenagakerjaan, Jasa Raharja, dan lain-lain, sehingga masyarakat dapat berobat secara gratis dengan jaminan asuransi tersebut.

Selain unsur yang tertinggi juga terdapat unsur terendah terdapat pada unsur waktu pelayanan, sarana dan prasarana, serta produk layanan.

1. Waktu pelayanan menjadi unsur yang paling rendah terutama terjadi di poliklinik yang disebabkan karena keterlambatan beberapa dokter dipoliklinik untuk memulai praktek sehingga membuat waktu tunggu pasien semakin panjang dan mengakibatkan penumpukan jumlah pasien di ruang tunggu. Penumpukan tersebut mengakibatkan pasien merasa tidak nyaman

2. Waktu pelayanan juga terjadi pada pasien IGD yang akan pindah ke ruang perawatan harus menunggu lama.
3. Komponen unsur kedua adalah unsur sarana dan prasarana yang terdapat di poliklinik yaitu ketersediaan kursi tunggu pasien yang tidak mencukupi sehingga masih terdapat pasien duduk di lantai, serta di rawat inap terdapat beberapa fasilitas ruang perawatan tidak berfungsi dengan baik seperti televisi yang rusak, lampu penerangan yang mati, jam dinding yang mati, AC bocor (air menetes), dan toilet yang bau.
4. Komponen unsur ketiga yang mendapat nilai terendah yaitu produk layanan yang diterima pasien meliputi rangkaian keseluruhan dari awal hingga pasien pulang, seperti fungsi layar monitor antrian di poliklinik tidak informatif karena informasi yang ditampilkan kurang lengkap, pasien yang harus secara manual memperhatikan informasi pemanggilan di poliklinik karena tidak adanya informasi tertulis untuk mengetahui status antrian pasien dikarenakan layar monitor tidak berfungsi.

4.2 Rekomendasi Tindak Lanjut

Sebagai instansi pelayanan publik yang berorientasi pada kualitas pelayanan, maka RSUD dr. Soeselo perlu melakukan perbaikan. Hasil IKM pada triwulan II tahun 2025 ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam melakukan perbaikan, khususnya pada tiga unsur terendah. Rekomendasi tindak lanjut yang dapat digunakan sebagai acuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di RSUD dr. Soeselo sebagai berikut :

1. Pihak rumah sakit sebaiknya perlu memberikan pengarahan kepada pegawainya untuk dapat meningkatkan kedisiplinan. Selain itu, rumah sakit juga dapat membuat rekayasa jam pendaftaran untuk masing – masing poliklinik, seperti mengatur ulang jadwal dokter dan memberikan pemberitahuan kepada masyarakat untuk menyesuaikan kedatangan/pendaftaran mendekati jadwal dokter praktik/mulai pelayanan
2. Untuk memberikan kepastian ketersediaan ruang perawatan bagi pasien diperlukan kemudahan akses informasi melalui perpindahan informasi ketersediaan kamar di aplikasi JKN Mobile ke layar monitor yang tersedia di IGD yang dilengkapi jumlah ketersediaan bed/kamar sehingga membuat pasien/keluarga nyaman dengan pelayanannya.
3. Ketersediaan ruangan yang kurang mengakibatkan solusi penambahan kursi tidak dapat diterapkan sehingga diperlukan solusi lain melalui pengaturan jadwal kedatangan dokter untuk mempercepat waktu tunggu di poliklinik sehingga mengurangi jumlah pasien tunggu.
4. Peningkatan produk layanan melalui pembaruan tampilan informasi visual yang ada di layar monitor antrian poliklinik menjadi lebih lengkap dengan menambahkan informasi nomor pasien yang sedang diperiksa, nomor pasien yang telah terlewat, dan nomor pasien yang masih menunggu antrian.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Nilai hasil Survei Kepuasan Masyarakat triwulan dua tahun 2025 di RSUD dr. Soeselo adalah sebagai berikut :

1. Nilai IKM pada Rawat Jalan dengan 9 (sembilan) unsur pertanyaan yaitu 3,51 atau 87,95 mutu pelayanan baik dan dengan 11 (sebelas) unsur pertanyaan yaitu 3,53 atau 88,31 mutu pelayanan sangat baik;
2. Nilai IKM pada Rawat Inap dengan 9 (sembilan) unsur pertanyaan yaitu 3,58 atau 89,65 mutu pelayanan sangat baik dan dengan 11 (sebelas) unsur pertanyaan yaitu 3,58 atau 89,66 mutu pelayanan sangat baik;
3. Nilai IKM pada Rawat Khusus dengan 9 (sembilan) unsur pertanyaan yaitu 3,56 atau 89,21 mutu pelayanan sangat baik dan dengan 11 (sebelas) unsur pertanyaan yaitu 3,54 atau 88,61 mutu pelayanan sangat baik;
4. Nilai IKM pada Instalasi Penunjang dengan 9 (sembilan) unsur pertanyaan yaitu 3,54 atau 88,65 mutu pelayanan sangat baik dan dengan 11 (sebelas) unsur pertanyaan yaitu 3,56 atau 89,16 mutu pelayanan sangat baik;
5. Nilai IKM keseluruhan RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal dengan 9 (sembilan) pertanyaan adalah 3,55 atau 88,76 mutu pelayanan sangat baik, dan nilai IKM dengan 11 (sebelas) pertanyaan adalah 3,56 atau 89,02 dengan mutu pelayanan sangat baik. Nilai unsur pelayanan tertinggi yaitu unsur biaya/tarif. Nilai unsur pelayanan terendah yaitu unsur waktu pelayanan, unsur sarana dan prasarana, serta unsur produk layanan.

5.2 Saran

RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal sebagai penyelenggara pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan masyarakat diharapkan mampu untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya. Sesuai hasil survei kepuasan masyarakat yang telah dilakukan, dapat diketahui prioritas perbaikan yang perlu dilakukan berdasarkan rekomendasi tindak lanjut agar dapat dijadikan pertimbangan dan acuan untuk melaksanakan perbaikan bagi pelayanan di RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal.

LAMPIRAN

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN RSUD DOKTER SOESELO KABUPATEN TEGAL
TRIWULAN II TAHUN 2025**

DATA RESPONDEN (<i>Centang sesuai jawaban masyarakat/responden</i>)	
Nama :	Umur : Tahun
Jenis Kelamin	<input type="checkbox"/> Laki – laki <input type="checkbox"/> Perempuan
Pendidikan Terakhir	<input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> D2/D3 <input type="checkbox"/> S1/D4 <input type="checkbox"/> S2/S3
Pekerjaan	<input type="checkbox"/> PNS/TNI/POLRI <input type="checkbox"/> Wiraswasta <input type="checkbox"/> Karyawan Swasta <input type="checkbox"/> Pelajar/Mahasiswa <input type="checkbox"/> Lainnya
Alamat	
Layanan diterima	
<input type="checkbox"/> Rawat Jalan <input type="checkbox"/> Instalasi Penunjang <input type="checkbox"/> Rawat Khusus <input type="checkbox"/> Rawat Inap	

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

(*lingkari kode angka sesuai jawaban*)

1. Bagaimana pendapat Bapak/ Ibu/ Saudara(i) tentang kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanannya? 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	2. Bagaimana pemahaman Bapak/ Ibu/ Saudara(i) tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah
3. Bagaimana pendapat Bapak/ Ibu/ Saudara(i) tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat	4. Bagaimana pendapat Bapak/ Ibu/ Saudara(i) tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan di RSUD dr. Soeselo Kab. Tegal? 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis
5. Bagaimana pendapat Bapak/ Ibu/ Saudara(i) tentang kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Bapak/ Ibu/ Saudara(i) tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan? 1. Tidak Kompeten 2. Kurang Kompeten 3. Kompeten 4. Sangat Kompeten

<p>7. Bagaimana pendapat Bapak/ Ibu/ Saudara(i) dalam perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah 	<p>8. Bagaimana pendapat Bapak/ Ibu/ Saudara(i) tentang kualitas sarana dan prasarana di RSUD dr. Soeselo Kab. Tegal?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik
<p>9. Bagaimana pendapat Bapak/ Ibu/ Saudara(i) tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik 	<p>10. Bagaimana pendapat Bapak/ Ibu/ Saudara(i) tentang keterbukaan informasi yang dapat di akses oleh masyarakat?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik
<p>11. Bagaimana pendapat Bapak/ Ibu/ Saudara(i) tentang integritas petugas dalam menjalankan tugas?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik 	<p>KRITIK DAN SARAN</p>

Slawi, 2025
Responden

(.....)

**DOKUMENTASI PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN II TAHUN 2025
DI RSUD DOKTER SOESELO KABUPATEN TEGAL**









LAPORAN

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

RSUD dr. SOESELO KAB. TEGAL

TRIWULAN III TAHUN 2025



20
25



Disusun Oleh:

Tim Survei CV. Taqwa Berkah Abadi



085642573627



cv.taqwaberkahabadi1@gmail.com



Ds. Bakalrejo Kec. Guntur Kab. Demak Jawa Tengah

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan Kehadirat Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya, sehingga kami dapat menyelesaikan Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal Triwulan III Tahun 2025.

Dengan tersusunnya laporan ini diperoleh informasi dan data mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal. Pengukuran kepuasan dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja terhadap layanan yang diberikan serta memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai layanan yang telah diterima. Hal ini sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta mempercepat upaya pencapaian sasaran kinerja dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.

Kami menyadari sepenuhnya kegiatan dan laporan ini tidak akan terwujud tanpa dukungan dari semua pihak terkait, untuk itu kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan survei kepuasan masyarakat ini. Kami mengharapkan adanya masukan dan kritikan yang sifatnya membangun, sehingga dapat memperbaiki kelemahan dan kekurangannya. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan menjadi salah satu referensi internal dalam peningkatan kinerja dan mutu pelayanan RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal.

Tegal, September 2025
Ketua Tim Survei
CV Taqwa Berkah Abadi

Saifudin Latif Cahya Adi, ST.

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TRIWULAN III TAHUN 2025

PADA RSUD dr. SOESELO KABUPATEN TEGAL

KABUPATEN TEGAL – JAWA TENGAH

Slawi, 30 September 2025

Mengetahui,

Direktur RSUD dr. Soeselo
Kabupaten Tegal



dr. Guntur M. Taqwin, M.Sc., Sp.An

Pembina Utama Muda

NIP. 19700309 200312 1 005

Ketua Tim Survei

S. L. Cahya Adi, S.T.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar belakang	1
1.2 Dasar Hukum	3
1.3 Maksud dan Tujuan	4
1.4 Ruang Lingkup	4
1.5 Sistematika Penulisan	5
BAB II METODE SURVEI	
2.1 Jenis dan Pelaksanaan Kegiatan	6
2.2 Metode Pengumpulan Data	6
2.3 Lokasi Kegiatan	8
2.4 Waktu Pelaksanaan	8
2.5 Populasi dan Sampel	9
2.6 Metode Pengolahan Data	12
2.7 Sumber Data	14
BAB III PENGOLAHAN DATA	
3.1 Karakteristik Responden	15
3.2 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Rawat Jalan	19
3.3 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Rawat Inap	22
3.4 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Rawat Khusus	24
3.5 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Instalasi Penunjang	26

3.6 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat RSUD Dokter Soeselo Kabupaten Tegal	28
---	----

BAB IV ANALISIS DAN REKOMENDASI

4.1 Analisis Permasalahan	31
4.2 Rekomendasi Tindak Lanjut.....	32

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan.....	35
5.2. Saran	36

LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat
Lampiran 2	Dokumentasi Pelaksanaan
Lampiran 3	Rekap Hasil Survei

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Waktu Pelaksanaan Kegiatan	9
Tabel 2.2 Tabel Sampel Morgan and Krejcie.....	10
Tabel 2.3 Sampel responden Survey Kepuasan Masyarakat.....	12
Tabel 2.4 Nilai Persepsi Interval, Interval IKM, dan Nilai Konversi IKM	13
Tabel 3.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	15
Tabel 3.2 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan ...	16
Tabel 3.3 Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	17
Tabel 3.4 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan	18
Tabel 3.5 Nilai IKM keseluruhan di Rawat Jalan (9 Unsur)	20
Tabel 3.6 Nilai IKM keseluruhan di Rawat Jalan (11 Unsur)	20
Tabel 3.7 Nilai IKM pada Poliklinik Rawat Jalan.....	21
Tabel 3.8 Nilai IKM Rawat Inap (9 Unsur)	22
Tabel 3.9 Nilai IKM Rawat Inap (11 Unsur)	23
Tabel 3.10 Nilai IKM pada Ruangan Rawat Inap	24
Tabel 3.11 Nilai IKM Rawat Khusus (9 Unsur)	25
Tabel 3.12 Nilai IKM Rawat Khusus (11 Unsur)	25
Tabel 3.13 Nilai IKM pada Ruang/Instalasi Rawat Khusus	26
Tabel 3.14 Nilai IKM Instalasi Penunjang (9 Unsur)	27
Tabel 3.15 Nilai IKM Instalasi Penunjang (11 Unsur)	27
Tabel 3.16 Nilai IKM pada Ruang di Instalasi Penunjang	28
Tabel 3.17 Nilai IKM keseluruhan RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal (9 Unsur)	29
Tabel 3.18 Nilai IKM keseluruhan RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal (11 Unsur)	29
Tabel 3.19 Nilai Mutu Pelayanan RSUD dr. Soeselo (9 Unsur) ...	30
Tabel 3.20 Nilai Mutu Pelayanan RSUD dr. Soeselo (11 Unsur) .	30

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Diagram Jumlah Responden berdasarkan Jenis Kelamin	16
Gambar 3.2 Diagram Jumlah Responden berdasarkan Pendidikan.....	17
Gambar 3.3 Diagram Jumlah Responden berdasarkan Usia	18
Gambar 3.4 Diagram Jumlah Responden berdasarkan Pekerjaan.....	19

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu wujud nyata kehadiran negara dalam memenuhi hak-hak dasar masyarakat. Secara menyeluruh pelaksanaan pelayanan publik adalah menjadi tanggung jawab pemerintah, negara berkewajiban melayani setiap warga negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang – undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Di sektor kesehatan, Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) menjadi ujung tombak dalam memberikan pelayanan yang langsung menyentuh kebutuhan masyarakat. Pelayanan kesehatan yang cepat, tepat, dan profesional sangat menentukan kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan mutu layanan di RSUD harus menjadi prioritas dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam era reformasi birokrasi yang menekankan pada prinsip akuntabilitas, transparansi, dan responsivitas, RSUD dituntut untuk terus melakukan evaluasi terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Salah satu pendekatan yang digunakan dalam rangka evaluasi tersebut adalah melalui kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Pelaksanaan SKM sangat penting sebagai sarana bagi RSUD untuk mengetahui kelemahan dan kelebihan dalam sistem pelayanan yang ada. Melalui hasil survei ini, manajemen RSUD dapat menyusun strategi peningkatan layanan yang lebih tepat sasaran. SKM juga berfungsi sebagai indikator pencapaian kualitas pelayanan dan alat kontrol untuk memastikan bahwa

pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Secara normatif, pelaksanaan SKM mengacu pada berbagai peraturan dan kebijakan pemerintah yang menjadi dasar hukum pelaksanaannya, diantaranya yaitu Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang secara tegas mengamanatkan bahwa penyelenggara layanan publik wajib melakukan penilaian terhadap kinerja pelayanan melalui survei kepuasan pengguna layanan secara berkala. Selain itu, dasar kebijakan penting lainnya adalah Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Peraturan menjelaskan indikator-indikator yang menjadi ukuran penilaian kepuasan masyarakat, seperti Persyaratan; Sistem, mekanisme, dan prosedur; waktu penyelesaian; biaya atau tarif; produk spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; sarana dan prasarana; serta penanganan pengaduan, saran, dan masukan.

Selain berfungsi sebagai alat evaluasi internal, SKM juga merupakan bentuk partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Melalui survei ini, masyarakat diberikan ruang untuk menyampaikan persepsi, keluhan, serta saran terhadap pelayanan yang mereka terima. Dengan demikian, SKM juga menjadi media komunikasi dua arah antara RSUD dan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dokter Soeselo Kabupaten Tegal sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan publik dibidang kesehatan dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Dengan memberikan pelayanan yang baik maka akan

berimbas pada penilaian dan persepsi publik terhadap kinerja RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal. Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal melakukan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada unit pelayanan yang mencakup 9 (sembilan) unsur pertanyaan berdasarkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dan 2 (dua) unsur tambahan dari *Monitoring Center For Prevention* (MCP) KPK. Laporan ini bertujuan untuk menyajikan hasil pelaksanaan survei kepuasan masyarakat di RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal secara sistematis dan objektif. Laporan ini akan menjadi bahan evaluasi serta rujukan dalam pengambilan kebijakan peningkatan pelayanan kepada masyarakat.

1.2 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708).

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud diadakan survei kepuasan masyarakat ini adalah untuk memperoleh data dan informasi tentang kepuasan masyarakat terhadap RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal. Adapun tujuan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja Rumah Sakit;
2. Mendapatkan data dan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pengguna fasilitas Rumah Sakit;
3. Mengetahui kelemahan dan kekurangan pada masing-masing unsur dalam pelayanan Rumah Sakit;
4. Sebagai bahan penetapan kebijakan agar tepat sasaran berdasarkan hasil atau nilai Indeks Kepuasan Masyarakat guna meningkatkan kualitas pelayanan Rumah Sakit.

1.4 Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat adalah melakukan survei untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal yang tersebar di pelayanan rawat jalan, instalasi penunjang, rawat khusus dan rawat inap. Acuan yang digunakan dalam melaksanakan kegiatan ini adalah 9 unsur pertanyaan yang diturunkan kedalam beberapa pertanyaan sesuai unsur yang disebutkan dalam berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 dan 2 unsur tambahan dari *Monitoring Center For Prevention* (MCP) KPK.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang, dasar hukum, maksud dan tujuan, ruang lingkup, dan sistematika laporan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2025

BAB II Metode Penelitian

Bab ini menguraikan tentang Jenis dan Pelaksanaan Kegiatan, Metode Pengumpulan Data, Lokasi Kegiatan, Waktu Pelaksanaan, Populasi dan Sampel, Metode Pengolahan Data, dan Sumber Data Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2025

Bab III Pengolahan Data

Bab ini menguraikan tentang Karakteristik Responden dan hasil olah data nilai indeks kepuasan masyarakat di masing - masing unit pelayanan dan keseluruhan RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal

Bab IV Analisis dan Rekomendasi

Bab ini menguraikan tentang hasil analisa dari nilai indeks kepuasan masyarakat RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal dan rekomendasi tindak lanjut dari hasil tersebut

Bab V Penutup

Bab ini menguraikan tentang kesimpulan dan saran dari hasil survei kepuasan masyarakat Triwulan III di RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal Tahun 2025

BAB II

METODE SURVEI

2.1. Jenis dan Pelaksanaan Kegiatan

Jenis penelitian yang dilakukan yaitu penelitian kuantitatif, yaitu data yang dianalisis merupakan data yang didapatkan melalui kegiatan pengisian kuesioner berdasarkan pengukuran menggunakan skala likert dari skala 1 sampai dengan 4 terhadap seluruh variabel yang ditentukan.

Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal dilakukan bersama pihak ketiga yaitu CV Taqwa Berkah Abadi.

2.2. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan survei menggunakan *offline* (manual) yang disebarkan kepada responden. Dalam pengisiannya didampingi oleh surveior dari pihak ketiga sehingga responden memahami setiap pertanyaan dan mampu memberikan jawaban secara objektif. Kuesioner yang digunakan mencakup 9 (sembilan) unsur pertanyaan berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan 2 (dua) unsur tambahan dari *Monitoring Center For Prevention* (MCP) KPK. Sebelas unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal 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 dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu penyelesaian 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. **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).

9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
10. **Transparansi Pelayanan** : Penyelenggara pelayanan publik yang terbuka sehingga masyarakat dapat mengetahui proses pelayanan secara jelas.
11. **Integritas Petugas Pelayanan** : sikap jujur, bertanggung jawab, dan profesional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2.3. Lokasi Kegiatan

Lokasi Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal, diantaranya pada Rawat Jalan, Instalasi Penunjang, Rawat Khusus, dan Rawat Inap.

2.4. Waktu Pelaksanaan

Waktu pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat pada Triwulan III di RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal dilakukan pada tabel berikut:

Tabel 2.1 Tabel Waktu Pelaksanaan

No	Kegiatan	Juli 2025				Agustus 2025				September 2025			
		Minggu ke-				Minggu ke-				Minggu ke -			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan Penawaran												
2	Pelaksanaan Survei												
3	Pengolahan data												
4	Analisis hasil olah data												
5	Pemaparan hasil survei												
6	Pembuatan laporan												
7	Penyerahan laporan Survei												

2.5. Populasi dan Sampel

A. Populasi

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat pada semester II ini dilakukan secara bertahap yaitu pada triwulan III dan triwulan IV. Penentuan populasi diambil dari jumlah kunjungan pasien di RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal pada semester II di tahun 2024 yaitu sebanyak 106.703 pasien.

B. Sampel

Penentuan sampel pada kegiatan ini dilakukan secara acak pada masing – masing unit dengan jumlah ukuran sampel ditentukan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yaitu menggunakan dasar Tabel Sampel Morgan dan Krejcie sebagai berikut:

Tabel 2.2 Tabel Sampel Morgan and Krejcie

Populasi (N)	Sample (n)	Populasi (N)	Sample (n)	Populasi (N)	Sample (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

Berdasarkan Tabel di atas, jumlah sampel pada kegiatan survei kepuasan masyarakat pada semester II tahun 2025 sebanyak 384 responden atau di bulatkan

menjadi 400 responden. Selain menggunakan Tabel Sampel Morgan dan Krejcie, perhitungan jumlah sampel juga dapat menggunakan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{X^2 \cdot N \cdot P(1 - P)}{(N - 1) \cdot d^2 + X^2 \cdot P(1 - P)}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

X = Nilai chi (3,841)

P = Proporsi populasi

d = Galat pengaduan/asumsi tingkat keandalan

berdasarkan rumus tersebut, diperoleh jumlah sampel 383,64. Jumlah tersebut merupakan jumlah minimum untuk pengambilan sampel responden. Dalam hal ini, RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal menetapkan jumlah sampel yang digunakan yaitu 400 responden. Jumlah sampel tersebut akan digunakan pada survei triwulan III dan triwulan IV dengan masing – masing jumlah sampel per triwulan sebanyak 200 responden.

Tabel 2.3 Sampel responden Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal

No	Unit	Proporsional sampel
1	Rawat Jalan	83
2	Instalasi Penunjang	29
3	Rawat Khusus	26
4	Rawat Inap	62
	Total	200

Kriteria inklusi dari responden yaitu pasien dalam kondisi sadar dan mampu berkomunikasi dengan baik dengan minimal usia 17 tahun. Apabila pasien tidak memungkinkan, maka responden dapat digantikan oleh pendamping pasien (orang yang mengantar atau mejaga pasien) yang dalam kondisi sadar dan mampu berkomunikasi dengan baik. Serta pada rawat inap kriteria responden minimal telah dirawat inap selama 2 hari.

2.6. Metode Pengolahan Data

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks harapan dan kepuasan Masyarakat terdapat dua kategori yaitu dengan 9 unsur sesuai dengan Peraturan Menpan RB Nomer 14 Tahun 2017, dan 11 unsur karena ada tambahan 2 unsur *Monitoring Center For Prevention* (MCP) KPK, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

1. Perhitungan Nilai Terimbang 9 unsur

$$\text{Bobot nilai rata – rata terimbang} = \frac{1}{9} = 0,111$$

2. Perhitungan Nilai Terimbang 11 unsur

$$\text{Bobot nilai rata - rata terimbang} = \frac{1}{11} = 0,09$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Sebagai upaya untuk memudahkan interpretasi penilaian IKM yaitu antara 25 - 100, maka hasil penilaian indeks dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan cara mengalikan indeks unit pelayanan dengan angka 25. Nilai persepsi interval, interval IKM, dan nilai konversi IKM dari sample kuisioner yang sudah di sebar sebanyak 200, sedangkan Konversi IKM menjadi mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan disajikan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 2.4 Nilai Persepsi Interval, Interval IKM, dan Nilai Konversi IKM

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	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

Dalam survei kepuasan masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner ini disusun berdasar tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk jawaban

pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik, dengan persepsi namberik (angka) sebagai berikut:

- Angka 1 adalah nilai persepsi tidak baik
- Angka 2 adalah nilai persepsi kurang baik
- Angka 3 adalah nilai persepsi baik
- Angka 4 adalah nilai persepsi sangat baik

2.7. Sumber Data

1. Informan, yaitu individu yang berkaitan langsung dengan kualitas pelayanan bagi masyarakat di lokasi penelitian
2. Tempat dan peristiwa, yaitu dikhususkan pada pelayanan masyarakat di RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal
3. Dokumentasi, yaitu sumber data yang berasal dari data sekunder yang dimiliki oleh RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal atau organisasi/instansi terkait yang berkaitan langsung dengan kualitas pelayanan bagi masyarakat di RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal.

BAB III PENGOLAHAN DATA

3.1 Karakteristik Responden

Berikut rincian responden kegiatan survei kepuasan masyarakat RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal pada triwulan III tahun 2025 berdasarkan jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, dan jenis layanan yang diterima.

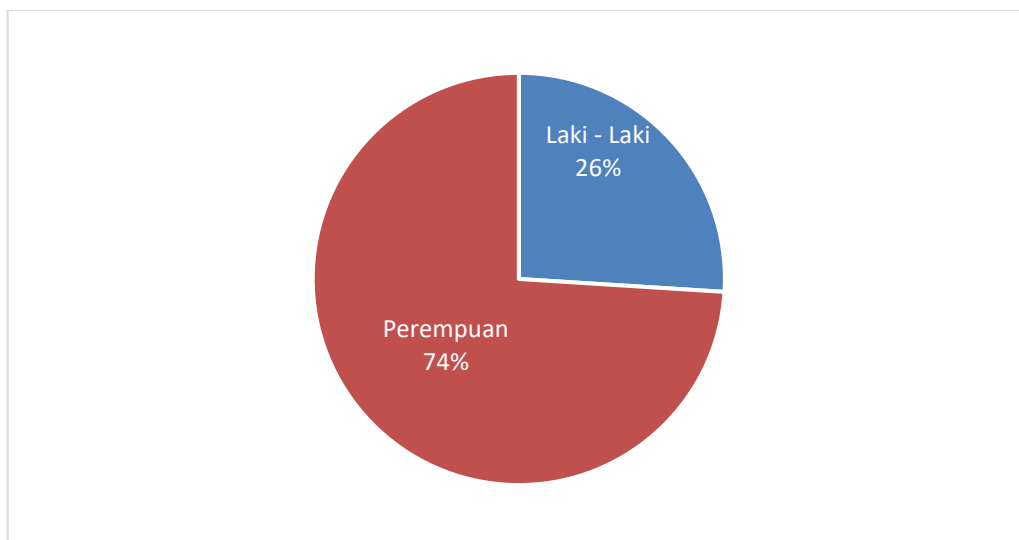
1. Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Pelayanan	Jenis Kelamin		
		Laki – laki	Perempuan	Total
1.	Rawat Jalan	21	62	83
2.	Instalasi Penunjang	6	23	29
3.	Rawat Khusus	6	20	26
4.	Rawat Inap	19	43	62
Total		52	148	200
Persentase (%)		26,00%	74,00%	100%

Berdasarkan tabel di atas, berikut grafik karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada gambar 3.1.



Gambar 3.1 Diagram Jumlah Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan gambar di atas, jumlah responden perempuan lebih banyak yaitu 148 orang dengan persentase 74.00% dibanding dengan responden laki - laki sebanyak 52 orang dengan persentase 26,00%.

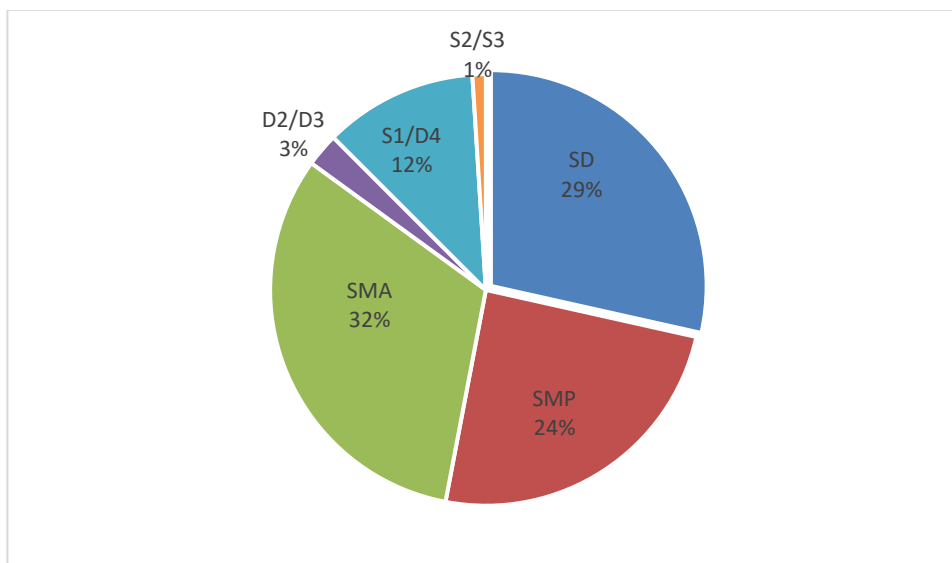
2. Pendidikan

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada Tabel 3.2.

Tabel 3.2 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan

No	Jenis Pelayanan	Pendidikan					
		SD	SMP	SMA	D2/D3	S1/D4	S2/S3
1.	Rawat Jalan	16	25	30	3	9	-
2.	Instalasi Penunjang	8	6	9	1	5	-
3.	Rawat Khusus	14	3	6	-	3	-
4.	Rawat Inap	19	15	19	1	6	2
Total		57	49	64	5	23	2
Persentase (%)		38,50%	24,50%	32,00%	2,50%	11,50%	1,00%

Berdasarkan tabel di atas, berikut grafik karakteristik responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada gambar 3.2.



Gambar 3.2 Diagram Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan grafik di atas, rata - rata responden adalah dari tingkat SMA sebanyak 64 responden dengan persentase 32%, tingkat SD sebanyak 57 responden dengan presentase 28,5%, tingkat SMP sebanyak 49 responden dengan persentase 24,5%, tingkat S1/D4 sebanyak 23 responden dengan persentase 11,5%, tingkat D2/D3 sebanyak 5 responden dengan persentase 2,5%, dan tingkat S2/S3 sebanyak 2 responden dengan persentase 1%.

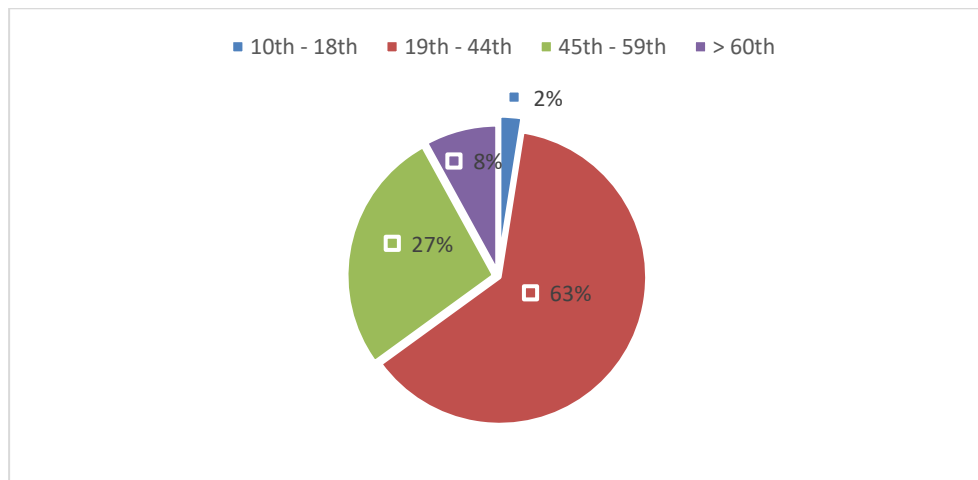
3. Usia

Karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada Tabel 3.3.

Tabel 3.3 Karakteristik Responden berdasarkan Usia

No	Jenis Pelayanan	Rentang Usia			
		10 th – 18 th	19 th – 44 th	45 th – 59 th	> 60 th
1.	Rawat Jalan	3	54	19	7
2.	Instalasi Penunjang	-	17	10	2
3.	Rawat Khusus	-	15	9	2
4.	Rawat Inap	2	39	16	5
	Total	5	125	54	16
	Persentase (%)	2,50%	62,50%	27,00%	8,00%

Berdasarkan tabel di atas, berikut grafik karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada gambar 4.3.



Gambar 3.3 Diagram Karakteristik Responden berdasarkan Usia

Minimal usia responden adalah usia 17 tahun. Berdasarkan gambar di atas, rata - rata responden adalah dari rentang usia 10 – 18 tahun sebanyak 5 responden (2,50%), rentang usia 19 – 44 tahun sebanyak 125 responden (62,50%), rentang usia 45 – 59 tahun sebanyak 54 responden (27,00%), dan rentang usia lebih dari 60 tahun sebanyak 16 responden (8,00%).

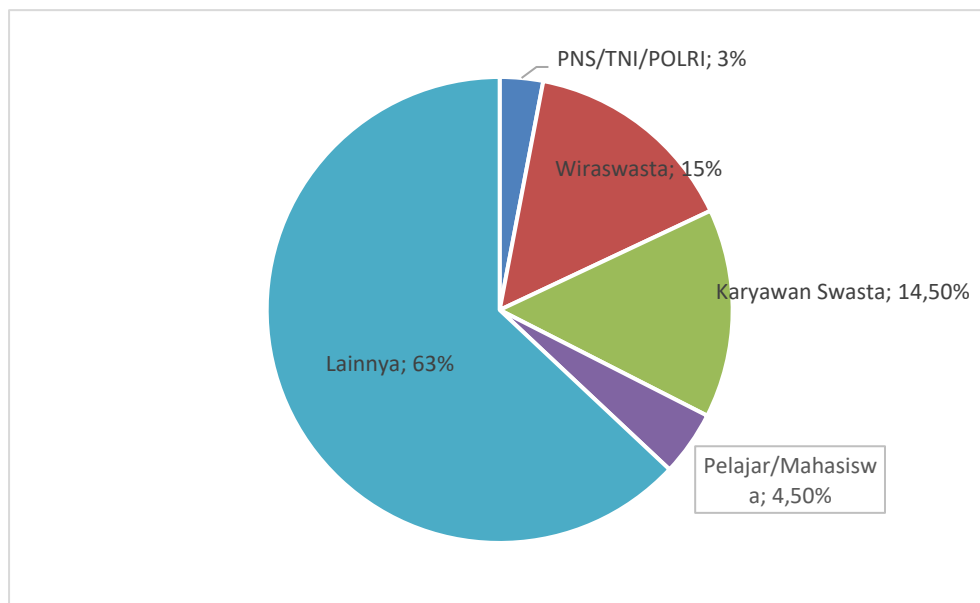
4. Pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada Tabel 3.4.

Tabel 3.4 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan

No	Jenis Pelayanan	Jenis Pekerjaan				
		PNS/ TNI/ Polri	Wiraswasta	Karyawan Sawasta	Pelajar / Mahasiswa	Lainnya
1.	Rawat Jalan	2	14	10	8	49
2.	Instalasi Penunjang	2	4	4	-	19
3.	Rawat Khusus	-	4	3	-	19
4.	Rawat Inap	2	8	12	1	39
Total		6	30	29	9	126
Persentase (%)		3,00%	15,00%	14,50%	4,50%	63,00%

Berdasarkan tabel di atas, berikut grafik karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan dapat dilihat pada gambar 3.4.



Gambar 3.4 Diagram Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan grafik di atas, rata - rata responden dengan pekerjaan lainnya sebanyak 126 responden (63%), wiraswasta sebanyak 30 responden (15%), karyawan Swasta sebanyak 29 responden (14,5%), Pelajar/Mahasiswa sebanyak 9 responden (4,50%), dan PNS/TNI/Polri sebanyak 6 responden (3,00%).

3.2 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Rawat Jalan

Berdasarkan survei yang telah dilakukan, nilai IKM keseluruhan di Rawat Jalan dengan 9 (sembilan) pertanyaan adalah 3,461 atau 86,513 mutu pelayanan baik atau B, dan nilai IKM dengan 11 (sebelas) pertanyaan adalah 3,47 atau 86,857 Dengan mutu pelayanan baik atau B. Berikut nilai masing – masing unsur IKM di Rawat Jalan.

Tabel 3.5 Nilai IKM Rawat Jalan (9 Unsur Pertanyaan)

No	Unsur Pelayanan	Kode	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	$E = (D/83)$	$F = (E*0,111)$	G
1	Persyaratan	U1	302	3,64	0,40	A
2	Prosedur	U2	288	3,47	0,39	B
3	Waktu Pelayanan	U3	233	2,81	0,31	C
4	Biaya/Tarif	U4	305	3,67	0,41	A
5	Produk Layanan	U5	294	3,54	0,39	A
6	Kompetensi Pelaksana	U6	294	3,54	0,39	A
7	Perilaku Pelaksana	U7	293	3,53	0,39	B
8	Sarana dan Prasarana	U8	265	3,19	0,35	B
9	Penanganan Pengaduan	U9	311	3,75	0,42	A
Total					3,461	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)					86,513	B

Tabel 3.6 Nilai IKM Rawat Jalan (11 Unsur Pertanyaan)

No	Unsur Pelayanan	Kode	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	$E = (D/83)$	$F = (E*0,0909)$	G
1	Persyaratan	U1	302	3,64	0,33	A
2	Prosedur	U2	288	3,47	0,32	B
3	Waktu Pelayanan	U3	233	2,81	0,26	C
4	Biaya/Tarif	U4	305	3,67	0,33	A
5	Produk Layanan	U5	294	3,54	0,32	A
6	Kompetensi Pelaksana	U6	294	3,54	0,32	A
7	Perilaku Pelaksana	U7	293	3,53	0,32	B
8	Sarana dan Prasarana	U8	265	3,19	0,29	B
9	Penanganan Pengaduan	U9	311	3,75	0,34	A
10	Keterbukaan Informasi	U10	287	3,46	0,31	B
11	Integritas Petugas	U11	300	3,61	0,33	A
Total					3,474	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)					86,857	B

Survei di Rawat Jalan dilakukan pada masing-masing poliklinik. Jumlah responden yang diambil pada layanan rawat jalan yaitu sebanyak 83 responden yang tersebar pada masing-masing poliklinik. Berikut hasil nilai IKM pada masing – masing poliklinik di Rawat Jalan.

Tabel 3.7 Nilai IKM pada masing – masing Poliklinik Rawat Jalan

No	Nama Poliklinik	Nilai IKM 9 Unsur Pertanyaan	Mutu Pelayanan	Nilai IKM 11 Unsur Pertanyaan	Mutu Pelayanan
1	Poliklinik Anak	90,741	A	92,045	A
2	Poliklinik Bedah Orthopedi	85,417	B	84,091	B
3	Poliklinik Bedah Umum	86,806	B	88,636	A
4	Poliklinik Urologi	88,889	A	90,909	A
5	Poliklinik Gigi Umum	80,556	B	79,545	B
6	Poliklinik Bedah Mulut	79,630	B	78,788	B
7	Poliklinik Konservasi Gigi	88,889	A	88,636	A
8	Poliklinik Jantung	88,889	A	89,773	A
9	Poliklinik Penyakit Mulut	86,111	B	88,636	A
10	Poliklinik Mata	88,889	A	89,773	B
11	Poliklinik Jiwa	78,704	B	77,273	B
12	Poliklinik Paru	80,556	B	79,545	B
13	Poliklinik Bedah Syaraf	81,481	B	81,818	B
14	Poliklinik THT	88,889	A	89,773	A
15	Poliklinik Penyakit Dalam	87,500	B	87,500	B
16	Poliklinik Kebidanan	88,889	A	89,489	A
17	Poliklinik Syaraf	82,407	B	80,682	B
18	Poliklinik Kulit	80,556	B	80,682	B

No	Nama Poliklinik	Nilai IKM 9 Unsur Pertanyaan	Mutu Pelayanan	Nilai IKM 11 Unsur Pertanyaan	Mutu Pelayanan
19	Poliklinik Psikologi	90,278	A	89,773	A
20	Poliklinik TB MDR	93,056	A	94,318	A
21	Poliklinik Bedah Onkologi	90,278	A	92,045	A
22	Poliklinik Bedah Anak	88,889	A	90,909	A
23	Poliklinik Rajawali	86,111	B	8488,636	A

3.3 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Rawat Inap

Berdasarkan survei yang telah dilakukan, nilai IKM keseluruhan di Rawat Inap dengan 9 (sembilan) pertanyaan adalah 3,645 atau 91,129 mutu pelayanan sangat baik atau A, dan nilai IKM dengan 11 (sebelas) pertanyaan adalah 3,655 atau 91,386 dengan mutu pelayanan sangat baik atau A, Berikut nilai masing – masing unsur IKM di Rawat Inap,

Tabel 3.8 Nilai IKM Rawat Inap (9 Unsur Pertanyaan)

No	Unsur Pelayanan	Kode	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E= (D/62)	F = (E*0,111)	G
1	Persyaratan	U1	235	3,79	0,42	A
2	Prosedur	U2	232	3,74	0,42	A
3	Waktu Pelayanan	U3	205	3,31	0,37	B
4	Biaya/Tarif	U4	243	3,92	0,44	A
5	Produk Layanan	U5	233	3,76	0,42	A
6	Kompetensi Pelaksana	U6	230	3,71	0,41	A
7	Perilaku Pelaksana	U7	224	3,61	0,40	A
8	Sarana dan Prasarana	U8	208	3,35	0,37	B
9	Penanganan Pengaduan	U9	224	3,61	0,40	A
Total					3,645	A
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)					91,129	A

Tabel 3.9 Nilai IKM Rawat Inap (11 Unsur Pertanyaan)

No	Unsur Pelayanan	Kode	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	$E = (D/62)$	$F = (E*0,0909)$	G
1	Persyaratan	U1	235	3,79	0,34	A
2	Prosedur	U2	232	3,74	0,34	A
3	Waktu Pelayanan	U3	205	3,31	0,30	B
4	Biaya/Tarif	U4	243	3,92	0,36	A
5	Produk Layanan	U5	233	3,76	0,34	A
6	Kompetensi Pelaksana	U6	230	3,71	0,34	A
7	Perilaku Pelaksana	U7	224	3,61	0,33	A
8	Sarana dan Prasarana	U8	208	3,35	0,30	B
9	Penanganan Pengaduan	U9	224	3,61	0,33	A
10	Keterbukaan Informasi	U10	231	3,73	0,34	A
11	Integritas Petugas	U11	228	3,68	0,33	A
Total					3,655	A
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)					91,386	A

Survei di Rawat Inap dilakukan pada masing – masing ruang perawatan rawat inap, Jumlah responden yang diambil pada layanan rawat inap yaitu sebanyak 62 responden yang tersebar pada masing – masing ruangan, Berikut hasil nilai IKM pada masing – masing ruangan di Rawat Jalan,

Tabel 3.10 Nilai IKM pada Ruangan di Rawat Inap

No	Nama Ruangan	Nilai IKM 9 Unsur Pertanyaan	Mutu Pelayanan	Nilai IKM 11 Unsur Pertanyaan	Mutu Pelayanan
1	Ruang Cempaka	87,500	B	88,636	A
2	Ruang Cendrawasih	92,361	A	92,614	A
3	Ruang Dahlia	92,361	A	92,614	A
4	Ruang Jatayu	90,278	A	90,909	A
5	Ruang Kemuning	90,556	A	90,455	A
6	Ruang Mawar 1	89,444	A	88,636	A
7	Ruang Mawar 2	92,130	A	92,424	A
8	Ruang Nusa Indah	91,111	A	91,818	A
9	Ruang Anggrek 1	91,111	A	91,818	A
10	Ruang Anggrek 2	90,972	A	91,477	A
11	Ruang Palm	90,278	A	90,909	A
12	Ruang Peristi	97,222	A	96,591	A
13	Ruang Bougenvil	94,444	A	95,455	A
14	Ruang Elang	90,972	A	90,341	A
15	Ruang Teratai	87,963	B	88,636	A

3.4 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Rawat Khusus

Berdasarkan survei yang telah dilakukan, nilai IKM keseluruhan di Rawat Khusus dengan 9 (sembilan) pertanyaan adalah 3,440 atau 86,004 mutu pelayanan baik atau A, dan nilai IKM dengan 11 (sebelas) pertanyaan adalah 3,409 atau 85,227 Dengan mutu pelayanan baik atau B, Berikut nilai masing – masing unsur IKM di Rawat Khusus,

Tabel 3.11 Nilai IKM Rawat Khusus (9 Unsur Pertanyaan)

No	Unsur Pelayanan	Kode	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	$E = (D/26)$	$F = (E*0,111)$	G
1	Persyaratan	U1	89	3,42	0,38	B
2	Prosedur	U2	89	3,42	0,38	B
3	Waktu Pelayanan	U3	87	3,35	0,37	B
4	Biaya/Tarif	U4	99	3,81	0,42	A
5	Produk Layanan	U5	88	3,38	0,38	B
6	Kompetensi Pelaksana	U6	92	3,54	0,39	A
7	Perilaku Pelaksana	U7	87	3,35	0,37	B
8	Sarana dan Prasarana	U8	82	3,15	0,35	B
9	Penanganan Pengaduan	U9	92	3,54	0,39	A
Total					3,440	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)					86,004	B

Tabel 3.12 Nilai IKM Rawat Khusus (11 Unsur Pertanyaan)

No	Unsur Pelayanan	Kode	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	$E = (D/26)$	$F = (E*0,0909)$	G
1	Persyaratan	U1	89	3,42	0,31	B
2	Prosedur	U2	89	3,42	0,31	B
3	Waktu Pelayanan	U3	87	3,35	0,30	B
4	Biaya/Tarif	U4	99	3,81	0,35	A
5	Produk Layanan	U5	88	3,38	0,31	B
6	Kompetensi Pelaksana	U6	92	3,54	0,32	A
7	Perilaku Pelaksana	U7	887	3,35	0,30	B
8	Sarana dan Prasarana	U8	82	3,15	0,29	B
9	Penanganan Pengaduan	U9	92	3,54	0,32	A
10	Keterbukaan Informasi	U10	88	3,38	0,31	B
11	Integritas Petugas	U11	82	3,15	0,29	B
Total					3,409	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)					85,227	B

Survei di Rawat Khusus dilakukan pada masing – masing ruangan/instalasi, Jumlah responden yang diambil pada layanan rawat khusus yaitu sebanyak 26 responden yang tersebar pada masing – masing ruangan/instalasi, Berikut hasil nilai IKM pada masing – masing ruangan/instalasi di Rawat Khusus,

Tabel 3.13 Nilai IKM pada Ruang/Instalasi di Rawat Khusus

No	Nama Ruang/ Instalasi	Nilai IKM 9 Unsur Pertanyaan	Mutu Pelayanan	Nilai IKM 11 Unsur Pertanyaan	Mutu Pelayanan
1	PONEK	92,593	A	92,424	A
2	HCU	92,593	A	90,909	A
3	NICU/PICU	94,444	A	95,455	A
4	IGD	78,788	B	77,893	B
5	VK	81,944	B	80,682	B
6	ICCU	94,444	A	94,697	A
7	ICU	90,741	A	89,394	A

3.5 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Instalasi Penunjang

Berdasarkan survei yang telah dilakukan, nilai IKM keseluruhan di Instalasi Penunjang dengan 9 (sembilan) pertanyaan adalah 3,448 atau 86,207 mutu pelayanan baik atau B, dan nilai IKM dengan 11 (sebelas) pertanyaan adalah 3,458 atau 86,442 dengan mutu pelayanan baik atau B, Berikut nilai masing – masing unsur IKM di Instalasi Penunjang,

Tabel 3.14 Nilai IKM Instalasi Penunjang (9 Unsur Pertanyaan)

No	Unsur Pelayanan	Kode	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E= (D/29)	F = (E*0,111)	G
1	Persyaratan	U1	106	3,66	0,41	A
2	Prosedur	U2	94	3,24	0,36	B
3	Waktu Pelayanan	U3	84	2,90	0,32	B
4	Biaya/Tarif	U4	103	3,55	0,39	B
5	Produk Layanan	U5	103	3,55	0,39	B
6	Kompetensi Pelaksana	U6	101	3,48	0,39	A
7	Perilaku Pelaksana	U7	102	3,52	0,39	A
8	Sarana dan Prasarana	U8	95	3,28	0,63	A
9	Penanganan Pengaduan	U9	112	3,86	0,43	A
Total					3,448	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)					86,207	B

Tabel 3.15 Nilai IKM Instalasi Penunjang (11 Unsur Pertanyaan)

No	Unsur Pelayanan	Kode	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E= (D/29)	F = (E*0,0909)	G
1	Persyaratan	U1	106	3,66	0,33	A
2	Prosedur	U2	94	3,24	0,29	B
3	Waktu Pelayanan	U3	84	2,90	0,26	C
4	Biaya/Tarif	U4	103	3,55	0,32	A
5	Produk Layanan	U5	103	3,55	0,32	A
6	Kompetensi Pelaksana	U6	101	3,48	0,32	B
7	Perilaku Pelaksana	U7	102	3,52	0,32	B
8	Sarana dan Prasarana	U8	95	3,28	0,30	B
9	Penanganan Pengaduan	U9	112	3,86	0,35	A
10	Keterbukaan Informasi	U10	101	3,48	0,32	B
11	Integritas Petugas	U11	102	3,52	0,32	B
Total					3,458	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)					86,442	B

Survei di Instalasi Penunjang dilakukan pada masing – masing ruangan/instalasi, Jumlah responden yang diambil pada layanan Instalasi Pelayanan Penunjang yaitu sebanyak 35 responden yang tersebar pada masing – masing ruangan/instalasi, Berikut hasil nilai IKM pada masing – masing ruangan/instalasi di Instalasi Penunjang,

Tabel 3.16 Nilai IKM pada Ruang/Instalasi di Instalasi Penunjang

No	Nama Ruang/ Instalasi	Nilai IKM 9 Unsur Pertanyaan	Mutu Pelayanan	Nilai IKM 11 Unsur Pertanyaan	Mutu Pelayanan
1	Laboratorium	83,889	B	84,091	B
2	Radiologi	80,556	B	79,091	B
3	Haemodialisa	93,333	A	93,636	A
4	Fisioterapi	86,667	B	86,364	B
5	Farmasi	86,420	B	87,879	B

3.6 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat RSUD dr, Soeselo Kabupaten Tegal

Berdasarkan survei yang telah dilakukan, nilai IKM keseluruhan RSUD dr, Soeselo Kabupaten Tegal dengan 9 (sembilan) pertanyaan adalah 3,513 atau 87,833 mutu pelayanan baik, dan nilai IKM dengan 11 (sebelas) pertanyaan adalah 3,520 atau 87,989 dengan mutu pelayanan baik, Berikut nilai masing – masing unsur IKM di Rumah Sakit

Tabel 3.17 Nilai IKM keseluruhan RSUD dr, Soeselo Kabupaten Tegal (9 Unsur Pertanyaan)

No	Unsur Pelayanan	Kode	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	$E = (D/200)$	$F = (E*0,111)$	G
1	Persyaratan	U1	732	3,66	0,41	A
2	Prosedur	U2	703	3,52	0,39	B
3	Waktu Pelayanan	U3	609	3,05	0,34	C
4	Biaya/Tarif	U4	750	3,75	0,42	A
5	Produk Layanan	U5	718	3,59	0,40	A
6	Kompetensi Pelaksana	U6	717	3,59	0,40	A
7	Perilaku Pelaksana	U7	706	3,53	0,39	B
8	Sarana dan Prasarana	U8	650	3,25	0,36	B
9	Penanganan Pengaduan	U9	739	3,70	0,41	A
Total					3,513	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)					87,833	B

Tabel 3.18 Nilai IKM keseluruhan RSUD dr, Soeselo Kabupaten Tegal (11 Unsur Pertanyaan)

No	Unsur Pelayanan	Kode	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	$E = (D/26)$	$F = (E*0,0909)$	G
1	Persyaratan	U1	732	3,66	0,33	A
2	Prosedur	U2	703	3,52	0,32	B
3	Waktu Pelayanan	U3	609	3,05	0,28	C
4	Biaya/Tarif	U4	750	3,75	0,34	A
5	Produk Layanan	U5	718	3,59	0,33	A
6	Kompetensi Pelaksana	U6	717	3,59	0,33	A
7	Perilaku Pelaksana	U7	706	3,53	0,32	B
8	Sarana dan Prasarana	U8	650	3,25	0,30	B
9	Penanganan Pengaduan	U9	739	3,70	0,34	A
10	Keterbukaan Informasi	U10	707	3,54	0,32	A
11	Integritas Petugas	U11	712	3,56	0,32	A
Total					3,520	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)					87,989	B

Tabel 3.19 Nilai Mutu Pelayanan RSUD dr, Soeselo (9 Unsur Pertanyaan)

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)		RSUD DOKTER SOESELO		KABUPATEN TEGAL		TRIWULAN III TAHUN 2025	
NILAI IKM		NAMA LAYANAN : RSUD dr, SEOSELO					
3,513	87,833	RESPONDEN					
(Skala Nilai 4)	(Skala Nilai 100)	JUMLAH	: 200 Orang				
		JENIS KELAMIN	: L = 52 orang				
			P = 148 orang				
		PENDIDIKAN	: SD = 57 Orang				
			SMP = 49 Orang				
			SMA = 64 Orang				
			D-III = 5 Orang				
			S-1 = 23 Orang				
			S-2 = 2 Orang				
		Periode Survei = 2-7-2025 s/d 14-7-2025					
TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT							

Tabel 3.20 Nilai Mutu Pelayanan RSUD dr, Soeselo (11 Unsur Pertanyaan)

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)		RSUD DOKTER SOESELO		KABUPATEN TEGAL		TRIWULAN III TAHUN 2025	
NILAI IKM		NAMA LAYANAN : RSUD dr, SEOSELO					
3,520	87,989	RESPONDEN					
(Skala Nilai 4)	(Skala Nilai 100)	JUMLAH	: 200 Orang				
		JENIS KELAMIN	: L = 52 orang				
			P = 148 Orang				
		PENDIDIKAN	: SD = 57 Orang				
			SMP = 49 Orang				
			SMA = 64 Orang				
			D-III = 5 Orang				
			S-1 = 23 Orang				
			S-2 = 2 Orang				
		Periode Survei = 2-7-2025 s/d 14-7-2025					
TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT							

BAB IV

ANALISIS DAN REKOMENDASI

4.1 Analisis Permasalahan

Berdasarkan hasil olah data yang telah dilakukan diperoleh hasil yaitu nilai IKM keseluruhan RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal dengan 9 (sembilan) pertanyaan adalah 3,513 atau 87,833 mutu pelayanan baik, dan nilai IKM dengan 11 (sebelas) pertanyaan adalah 3,520 atau 87,989 dengan mutu pelayanan sangat baik. Hal ini menunjukkan secara keseluruhan pelayanan di RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal telah dilakukan dengan sangat baik.

Dari beberapa unsur yang menjadi penilaian saat survei diperoleh nilai unsur tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif dimana RSUD dr. Soeselo menerima pembayaran/ pembiayaan dari pasien umum maupun pasien dengan jasa asuransi seperti BPJS Kesehatan baik itu PBI maupun non PBI, BPJS Ketenagakerjaan, Jasa Raharja, dan lain-lain, sehingga masyarakat dapat berobat secara gratis dengan jaminan asuransi tersebut.

Selain unsur yang tertinggi juga terdapat unsur terendah terdapat pada unsur waktu pelayanan, sarana dan prasarana, serta prosedur layanan.

1. Unsur waktu pelayanan

Waktu pelayanan di rawat jalan merupakan waktu total yang dibutuhkan pasien untuk menyelesaikan seluruh rangkaian proses pelayanan, mulai dari pendaftaran, pemeriksaan, hingga mendapatkan obat. Waktu tunggu tersebut masih dirasa terlalu lama oleh responden sehingga mendapatkan nilai terendah dibandingkan dengan unsur pelayanan yang

- lain, sehingga perlu menjadi perhatian bagi RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal agar memperbaiki waktu pelayanannya.
2. Unsur terendah berikutnya adalah unsur pelayanan sarana dan prasarana. Beberapa kelurahan tentang sarana dan prasarana yaitu terjadi di unit rawat jalan seperti keterbatasan kursi tunggu pasien, ketersediaan kursi roda yang belum mencukupi, serta beberapa layar monitor di depan poliklinik tidak berfungsi. Sementara itu, di unit rawat inap ditemukan beberapa fasilitas ruangan yang tidak berfungsi dengan baik seperti televisi yang rusak, lampu penerangan yang mati, jam dinding yang kehabisan baterai atau mati/rusak, AC bocor serta kondisi toilet yang berbau.
 3. Unsur ketiga yang mendapat nilai terendah yaitu unsur prosedur layanan, yang mencakup keseluruhan proses layanan. Permasalahan pada unsur ini disebabkan karena kurangnya pemahaman pasien terhadap alur pemeriksaan / pelayanan yang harus dilalui. Oleh karena itu, diperlukan pengarahan yang lebih intensif atau lebih jelas dari pihak rumah sakit agar pasien memahami alur pemeriksaan / pelayanan dengan baik.

4.2 Rekomendasi Tindak Lanjut

Sebagai instansi pelayanan publik yang berorientasi pada kualitas pelayanan, maka RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal perlu melakukan perbaikan terhadap tiga unsur terendah hasil SKM pada triwulan III tahun 2025 ini. Rekomendasi tindak lanjut yang dapat digunakan sebagai acuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal adalah sebagai berikut :

1. a. Pendaftaran pasien terbagi menjadi dua jenis, yaitu pendaftaran *online* dan pendaftaran *offline*. Namun, sebagian besar pasien masih melakukan pendaftaran secara *offline* karena belum memahami alur atau tata cara pendaftaran *online*. Oleh karena itu, diperlukan pendampingan / pengarahannya bagi pasien dalam proses pendaftaran *online*, yang meliputi pembuatan akun serta pengarahannya untuk melakukan pendaftaran rawat jalan pada minggu berikutnya (kontrol berikutnya). Dengan pendampingan / pengarahannya tersebut, diharapkan waktu tunggu pasien di area pendaftaran dapat lebih terurai dan lebih efisien
 - b. Waktu tunggu pemeriksaan oleh dokter masih kurang efisien karena kedatangan dokter yang tidak tepat waktu. Setelah dilakukan penyesuaian jadwal pendaftaran pada setiap poliklinik, langkah selanjutnya yang perlu dilakukan adalah menyampaikan diinformasikan kepada pasien mengenai informasi status dokter sehingga dapat memberikan ketenangan pada pasien saat menunggu pemeriksaan.
2. Unsur sarana dan prasarana yang paling banyak mendapat keluhan adalah tentang ketersediaan kursi tunggu pasien di poliklinik. Hal ini terjadi karena proses waktu tunggu yang lama dan menyebabkan penumpukan pasien. Oleh karena itu, apabila dilakukan perbaikan melalui waktu tunggu sudah dilakukan, hal tersebut akan berdampak positif terhadap kelancaran proses pelayanan dan dapat mengurangi kepadatan pasien di ruang tunggu.
Untuk sarana dan prasarana lain seperti kurangnya kursi roda, diperlukan penganggaran untuk pengadaan kursi roda

sehingga jumlah kursi roda dapat terpenuhi untuk memudahkan pasien yang memerlukan kursi roda dalam proses pemeriksaan. Serta pemeliharaan dan kebersihan juga senantiasa dilakukan secara rutin sehingga fasilitas pendukung dapat berfungsi secara baik.

3. Pada unsur prosedur pemeriksaan, berdasarkan hasil survei diketahui bahwa sekitar 60% pendaftaran di unit rawat inap dilakukan oleh pendamping pasien, yang dapat berganti setiap kali pasien datang untuk kontrol. Kondisi tersebut menyebabkan sebagian pendamping tidak memahami alur pelayanan yang harus dilalui. Oleh karena itu, diperlukan pendampingan dan pengarahan yang humanis dari petugas rumah sakit kepada pasien maupun pendamping yang masih mengalami kebingungan agar memahami prosedur pelayanan dengan baik, terutama bagi mereka yang baru pertama kali atau belum terbiasa dengan sistem pelayanan rumah sakit. Rumah sakit juga perlu memasang alur pelayanan di unit – unit pelayanan sehingga pasien dapat membaca alur pelayanan tersebut.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Nilai hasil Survei Kepuasan Masyarakat triwulan tiga tahun 2025 di RSUD dr. Soeselo adalah sebagai berikut :

1. Nilai IKM pada Rawat Jalan dengan 9 (sembilan) unsur pertanyaan yaitu 3,461 atau 86,513 mutu pelayanan baik dan dengan 11 (sebelas) unsur pertanyaan yaitu 3,474 atau 86,857 mutu pelayanan baik;
2. Nilai IKM pada Rawat Inap dengan 9 (sembilan) unsur pertanyaan yaitu 3,645 atau 91,129 mutu pelayanan sangat baik dan dengan 11 (sebelas) unsur pertanyaan yaitu 3,655 atau 91,386 mutu pelayanan sangat baik;
3. Nilai IKM pada Rawat Khusus dengan 9 (sembilan) unsur pertanyaan yaitu 3,440 atau 86,004 mutu pelayanan baik dan dengan 11 (sebelas) unsur pertanyaan yaitu 3,409 atau 85,227 mutu pelayanan baik;
4. Nilai IKM pada Instalasi Penunjang dengan 9 (sembilan) unsur pertanyaan yaitu 3,448 atau 86,207 mutu pelayanan baik dan dengan 11 (sebelas) unsur pertanyaan yaitu 3,458 atau 86,442 mutu pelayanan baik;
5. Nilai IKM keseluruhan RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal dengan 9 (sembilan) pertanyaan adalah 3,513 atau 87,833 mutu pelayanan baik, dan nilai IKM dengan 11 (sebelas) pertanyaan adalah 3,520 atau 87,989 dengan mutu pelayanan baik. Nilai unsur pelayanan tertinggi yaitu unsur biaya/tarif. Nilai unsur pelayanan terendah yaitu unsur waktu pelayanan, unsur sarana dan prasarana, serta unsur prosedur.

5.2 Saran

RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal sebagai penyelenggara pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan masyarakat diharapkan mampu untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya. Sesuai hasil survei kepuasan masyarakat yang telah dilakukan, dapat diketahui prioritas perbaikan yang perlu dilakukan berdasarkan rekomendasi tindak lanjut agar dapat dijadikan pertimbangan dan acuan untuk melaksanakan perbaikan bagi pelayanan di RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal.

LAMPIRAN

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN RSUD DOKTER SOESELO KABUPATEN TEGAL
TRIWULAN III TAHUN 2025**

DATA RESPONDEN (<i>Centang sesuai jawaban masyarakat/responden</i>)	
Nama Pasien	
Nama Responden	
NIK	Umur : Tahun
Nomer Telepon	Hubungan Keluarga :
Jenis Kelamin	<input type="checkbox"/> Laki – laki <input type="checkbox"/> Perempuan
Pendidikan Terakhir	<input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> D2/D3 <input type="checkbox"/> S1/D4 <input type="checkbox"/> S2/S3
Pekerjaan	<input type="checkbox"/> PNS/TNI/POLRI <input type="checkbox"/> Wiraswasta <input type="checkbox"/> Karyawan Swasta <input type="checkbox"/> Pelajar/Mahasiswa <input type="checkbox"/> Lainnya
Alamat	
Layanan diterima	
<input type="checkbox"/> Rawat Jalan <input type="checkbox"/> Instalasi Penunjang <input type="checkbox"/> Rawat Khusus <input type="checkbox"/> Rawat Inap	

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

(*lingkari kode angka sesuai jawaban*)

1. Bagaimana pendapat Bapak/ Ibu/ Saudara(i) tentang kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanannya? 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	2. Bagaimana pemahaman Bapak/ Ibu/ Saudara(i) tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah
3. Bagaimana pendapat Bapak/ Ibu/ Saudara(i) tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat	4. Bagaimana pendapat Bapak/ Ibu/ Saudara(i) tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan di RSUD dr. Soeselo Kab. Tegal? 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis
5. Bagaimana pendapat Bapak/ Ibu/ Saudara(i) tentang kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Bapak/ Ibu/ Saudara(i) tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan? 1. Tidak Kompeten 2. Kurang Kompeten 3. Kompeten 4. Sangat Kompeten

<p>7. Bagaimana pendapat Bapak/ Ibu/ Saudara(i) dalam perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah 	<p>8. Bagaimana pendapat Bapak/ Ibu/ Saudara(i) tentang kualitas sarana dan prasarana di RSUD dr. Soeselo Kab. Tegal?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik
<p>9. Bagaimana pendapat Bapak/ Ibu/ Saudara(i) tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik 	<p>10. Bagaimana pendapat Bapak/ Ibu/ Saudara(i) tentang keterbukaan informasi yang dapat di akses oleh masyarakat?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik
<p>11. Bagaimana pendapat Bapak/ Ibu/ Saudara(i) tentang integritas petugas dalam menjalankan tugas?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik 	<p>KRITIK DAN SARAN</p>

Slawi, 2025

Responden

(.....)

**DOKUMENTASI PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN III TAHUN 2025
DI RSUD DOKTER SOESELO KABUPATEN TEGAL**







**TRIWULAN IV
2025**


LAPORAN

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

**RSUD dr. SOESELO
KAB. TEGAL**

Disusun Oleh :

Tim Survei
CV. Taqwa
Berkah Abadi

 085642573627



cv.taqwaberkahabadi1@gmail.com



Ds. Bakalrejo Kec. Guntur Kab. Demak
Jawa Tengah

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan Kehadirat Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya, sehingga kami dapat menyelesaikan Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal Triwulan IV Tahun 2025.

Dengan tersusunnya laporan ini diperoleh informasi dan data mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal. Pengukuran kepuasan dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja terhadap layanan yang diberikan serta memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai layanan yang telah diterima. Hal ini sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta mempercepat upaya pencapaian sasaran kinerja dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.

Kami menyadari sepenuhnya kegiatan dan laporan ini tidak akan terwujud tanpa dukungan dari semua pihak terkait, untuk itu kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan survei kepuasan masyarakat ini. Kami mengharapkan adanya masukan dan kritikan yang sifatnya membangun, sehingga dapat memperbaiki kelemahan dan kekurangannya. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan menjadi salah satu referensi internal dalam peningkatan kinerja dan mutu pelayanan RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal.

Tegal, Desember 2025
Ketua Tim Survei
CV Taqwa Berkah Abadi

Saifudin Latif Cahya Adi, ST.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar belakang	1
1.2 Dasar Hukum	3
1.3 Maksud dan Tujuan	4
1.4 Ruang Lingkup	5
1.5 Sistematika Penulisan	6
BAB II METODE SURVEI	
2.1 Jenis dan Pelaksanaan Kegiatan	6
2.2 Metode Pengumpulan Data	6
2.3 Lokasi Kegiatan	8
2.4 Waktu Pelaksanaan	9
2.5 Populasi dan Sampel	9
2.6 Metode Pengolahan Data	12
2.7 Sumber Data	14
BAB III PENGOLAHAN DATA	
3.1 Karakteristik Responden	15
3.2 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Rawat Jalan	20
3.3 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Rawat Inap	22
3.4 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Rawat Khusus	24
3.5 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Instalasi Penunjang	26

3.6 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat RSUD Dokter Soeselo Kabupaten Tegal	28
---	----

BAB IV ANALISIS DAN REKOMENDASI

4.1 Analisis Permasalahan	31
4.2 Rekomendasi Tindak Lanjut.....	32

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan.....	35
5.2. Saran	36

LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat
Lampiran 2	Dokumentasi Pelaksanaan
Lampiran 3	Data Rekap Hasil Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2025

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Waktu Pelaksanaan Kegiatan	9
Tabel 2.2 Tabel Sampel Morgan and Krejcie.....	10
Tabel 2.3 Sampel responden Survey Kepuasan Masyarakat.....	12
Tabel 2.4 Nilai Persepsi Interval, Interval IKM, dan Nilai Konversi IKM	13
Tabel 3.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	15
Tabel 3.2 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan ...	16
Tabel 3.3 Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	17
Tabel 3.4 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan	19
Tabel 3.5 Nilai IKM keseluruhan di Rawat Jalan (9 Unsur).....	20
Tabel 3.6 Nilai IKM keseluruhan di Rawat Jalan (11 Unsur)....	20
Tabel 3.7 Nilai IKM pada masing – masing Poliklinik Rawat Jalan	21
Tabel 3.8 Nilai IKM Rawat Inap (9 Unsur)	22
Tabel 3.9 Nilai IKM Rawat Inap (11 Unsur)	23
Tabel 3.10 Nilai IKM pada Ruangan Rawat Inap	24
Tabel 3.11 Nilai IKM Rawat Khusus (9 Unsur)	25
Tabel 3.12 Nilai IKM Rawat Khusus (11 Unsur)	25
Tabel 3.13 Nilai IKM pada Ruang/Instalasi Rawat Khusus	26
Tabel 3.14 Nilai IKM Instalasi Penunjang (9 Unsur)	27
Tabel 3.15 Nilai IKM Instalasi Penunjang (11 Unsur)	27
Tabel 3.16 Nilai IKM pada Ruang di Instalasi Penunjang	28
Tabel 3.17 Nilai IKM keseluruhan RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal (9 Unsur)	28
Tabel 3.18 Nilai IKM keseluruhan RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal (11 Unsur)	29
Tabel 3.19 Nilai Mutu Pelayanan RSUD dr. Soeselo (9 Unsur Pertanyaan)	30
Tabel 3.20 Nilai Mutu Pelayanan RSUD dr. Soeselo (9 Unsur Pertanyaan)	30

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Diagram Jumlah Responden berdasarkan Jenis Kelamin	16
Gambar 3.2 Diagram Jumlah Responden berdasarkan Pendidikan.....	17
Gambar 3.3 Diagram Jumlah Responden berdasarkan Usia	18
Gambar 3.4 Diagram Jumlah Responden berdasarkan Pekerjaan.....	19

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu wujud nyata kehadiran negara dalam memenuhi hak-hak dasar masyarakat. Secara menyeluruh pelaksanaan pelayanan publik adalah menjadi tanggung jawab pemerintah, negara berkewajiban melayani setiap warga negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Di sektor kesehatan, Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) menjadi ujung tombak dalam memberikan pelayanan yang langsung menyentuh kebutuhan masyarakat. Pelayanan kesehatan yang cepat, tepat, dan profesional sangat menentukan kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan mutu layanan di RSUD harus menjadi prioritas dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam era reformasi birokrasi yang menekankan pada prinsip akuntabilitas, transparansi, dan responsivitas, RSUD dituntut untuk terus melakukan evaluasi terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Salah satu pendekatan yang digunakan dalam rangka evaluasi tersebut adalah melalui kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Pelaksanaan SKM sangat penting sebagai sarana bagi RSUD untuk mengetahui kelemahan dan kelebihan dalam sistem pelayanan yang ada. Melalui hasil survei ini, manajemen RSUD dapat menyusun strategi peningkatan layanan yang lebih tepat sasaran. SKM juga berfungsi sebagai indikator pencapaian kualitas pelayanan dan alat kontrol untuk memastikan bahwa

pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Secara normatif, pelaksanaan SKM mengacu pada berbagai peraturan dan kebijakan pemerintah yang menjadi dasar hukum pelaksanaannya, diantaranya yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang secara tegas mengamanatkan bahwa penyelenggara layanan publik wajib melakukan penilaian terhadap kinerja pelayanan melalui survei kepuasan pengguna layanan secara berkala. Selain itu, dasar kebijakan penting lainnya adalah Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Peraturan menjelaskan indikator-indikator yang menjadi ukuran penilaian kepuasan masyarakat, seperti Persyaratan; Sistem, mekanisme, dan prosedur; waktu penyelesaian; biaya atau tarif; produk spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; sarana dan prasarana; serta penanganan pengaduan, saran, dan masukan.

Selain berfungsi sebagai alat evaluasi internal, SKM juga merupakan bentuk partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Melalui survei ini, masyarakat diberikan ruang untuk menyampaikan persepsi, keluhan, serta saran terhadap pelayanan yang mereka terima. Dengan demikian, SKM juga menjadi media komunikasi dua arah antara RSUD dan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dokter Soeselo Kabupaten Tegal sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan publik dibidang kesehatan dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Dengan memberikan pelayanan yang baik maka akan

berimbas pada penilaian dan persepsi publik terhadap kinerja RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal. Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal melakukan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada unit pelayanan yang mencakup 9 (sembilan) unsur pertanyaan berdasarkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dan 2 (dua) unsur tambahan dari *Monitoring Center For Prevention* (MCP) KPK. Laporan ini bertujuan untuk menyajikan hasil pelaksanaan survei kepuasan masyarakat di RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal secara sistematis dan objektif. Laporan ini akan menjadi bahan evaluasi serta rujukan dalam pengambilan kebijakan peningkatan pelayanan kepada masyarakat.

1.2 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708).

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud diadakan survei kepuasan masyarakat ini adalah untuk memperoleh data dan informasi tentang kepuasan masyarakat terhadap RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal. Adapun tujuan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja Rumah Sakit;
2. Mendapatkan data dan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pengguna fasilitas Rumah Sakit;
3. Mengetahui kelemahan dan kekurangan pada masing-masing unsur dalam pelayanan Rumah Sakit;
4. Sebagai bahan penetapan kebijakan agar tepat sasaran berdasarkan hasil atau nilai Indeks Kepuasan Masyarakat guna meningkatkan kualitas pelayanan Rumah Sakit.

1.4 Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat adalah melakukan survei untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal yang tersebar di pelayanan rawat jalan, instalasi penunjang, rawat khusus dan rawat inap. Acuan yang digunakan dalam melaksanakan kegiatan ini adalah 9 unsur pertanyaan yang diturunkan kedalam beberapa pertanyaan sesuai unsur yang disebutkan dalam berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 dan 2 unsur tambahan dari *Monitoring Center For Prevention* (MCP) KPK.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang, dasar hukum, maksud dan tujuan, ruang lingkup, dan sistematika laporan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2025

BAB II Metode Penelitian

Bab ini menguraikan tentang Jenis dan Pelaksanaan Kegiatan, Metode Pengumpulan Data, Lokasi Kegiatan, Waktu Pelaksanaan, Populasi dan Sampel, Metode Pengolahan Data, dan Sumber Data Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2025

Bab III Pengolahan Data

Bab ini menguraikan tentang Karakteristik Responden dan hasil olah data nilai indeks kepuasan masyarakat di masing - masing unit pelayanan dan keseluruhan RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal

Bab IV Analisis dan Rekomendasi

Bab ini menguraikan tentang hasil analisa dari nilai indeks kepuasan masyarakat RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal dan rekomendasi tindak lanjut dari hasil tersebut

Bab V Penutup

Bab ini menguraikan tentang kesimpulan dan saran dari hasil survei kepuasan masyarakat Triwulan IV di RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal Tahun 2025

BAB II

METODE SURVEI

2.1. Jenis dan Pelaksanaan Kegiatan

Jenis penelitian yang dilakukan yaitu penelitian kuantitatif, yaitu data yang dianalisis merupakan data yang didapatkan melalui kegiatan pengisian kuesioner berdasarkan pengukuran menggunakan skala likert dari skala 1 sampai dengan 4 terhadap seluruh variabel yang ditentukan.

Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal dilakukan bersama pihak ketiga yaitu CV. Taqwa Berkah Abadi.

2.2. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan survei menggunakan *offline* (manual) yang disebarkan kepada responden. Dalam pengisiannya didampingi oleh surveior dari pihak ketiga sehingga responden memahami setiap pertanyaan dan mampu memberikan jawaban secara objektif. Kuesioner yang digunakan mencakup 9 (sembilan) unsur pertanyaan berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan 2 (dua) unsur tambahan dari *Monitoring Center For Prevention* (MCP) KPK. Sebelas unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal 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 dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu penyelesaian 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. **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).

9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
10. **Transparansi Pelayanan** : Penyelenggara pelayanan publik yang terbuka sehingga masyarakat dapat mengetahui proses pelayanan secara jelas.
11. **Integritas Petugas Pelayanan** : sikap jujur, bertanggung jawab, dan profesional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2.3. Lokasi Kegiatan

Lokasi Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal, diantaranya pada Rawat Jalan, Instalasi Penunjang, Rawat Khusus, dan Rawat Inap.

2.4. Waktu Pelaksanaan

Waktu pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat pada Triwulan IV di RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal dilakukan pada tabel berikut:

Tabel 2.1 Tabel Waktu Pelaksanaan

No	Kegiatan	November 2025				Des 2025	
		Minggu ke -				Minggu ke -	
		1	2	3	4		
1	Pelaksanaan Survei TW IV						
2	Pengolahan data						
3	Analisis hasil olah data						
4	Pembuatan laporan						
5	Penyerahan laporan Survei						

2.5. Populasi dan Sampel

A. Populasi

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat pada semester II ini dilakukan secara bertahap yaitu pada triwulan III dan triwulan IV. Penentuan populasi diambil dari jumlah kunjungan pasien di RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal pada semester II di tahun 2024 yaitu sebanyak 106.703 pasien.

B. Sampel

Penentuan sampel pada kegiatan ini dilakukan secara acak pada masing – masing unit dengan jumlah ukuran sampel ditentukan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yaitu menggunakan dasar Tabel Sampel Morgan dan Krejcie sebagai berikut:

Tabel 2.2 Tabel Sampel Morgan and Krejcie

Populasi (N)	Sample (n)	Populasi (N)	Sample (n)	Populasi (N)	Sample (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

Berdasarkan Tabel di atas, jumlah sampel pada kegiatan survei kepuasan masyarakat pada semester II tahun 2025 sebanyak 384 responden atau di bulatkan menjadi 400 responden. Selain menggunakan Tabel Sampel

Morgan dan Krejcie, perhitungan jumlah sampel juga dapat menggunakan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{X^2 \cdot N \cdot P(1 - P)}{(N - 1) \cdot d^2 + X^2 \cdot P(1 - P)}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

X = Nilai chi (3,841)

P = Proporsi populasi

d = Galat pengaduan/asumsi tingkat keandalan

berdasarkan rumus tersebut, diperoleh jumlah sampel 383,64. Jumlah tersebut merupakan jumlah minimum untuk pengambilan sampel responden. Dalam hal ini, RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal menetapkan jumlah sampel yang digunakan yaitu 400 responden. Jumlah sampel tersebut akan digunakan pada survei triwulan III dan triwulan IV dengan masing – masing jumlah sampel per triwulan sebanyak 200 responden.

Tabel 2.3 Sampel responden Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal

No	Unit	Proporsional sampel
1	Rawat Jalan	83
2	Instalasi Penunjang	29
3	Rawat Khusus	26
4	Rawat Inap	62
	Total	200

Kriteria inklusi dari responden yaitu pasien dalam kondisi sadar dan mampu berkomunikasi dengan baik dengan minimal usia 17 tahun. Apabila pasien tidak memungkinkan, maka responden dapat digantikan oleh pendamping pasien (orang yang mengantar atau mejaga pasien) yang dalam kondisi sadar dan mampu berkomunikasi dengan baik. Serta pada rawat inap kriteria responden minimal telah dirawat inap selama 2 hari.

2.6. Metode Pengolahan Data

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks harapan dan kepuasan Masyarakat terdapat dua kategori yaitu dengan 9 unsur sesuai dengan Peraturan Menpan RB Nomer 14 Tahun 2017, dan 11 unsur karena ada tambahan 2 unsur *Monitoring Center For Prevention* (MCP) KPK, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

1. Perhitungan Nilai Terimbang 9 unsur

$$\text{Bobot nilai rata - rata terimbang} = \frac{1}{9} = 0,111$$

2. Perhitungan Nilai Terimbang 11 unsur

$$\text{Bobot nilai rata - rata terimbang} = \frac{1}{11} = 0,09$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Sebagai upaya untuk memudahkan interpretasi penilaian IKM yaitu antara 25 - 100, maka hasil penilaian indeks dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan cara mengalikan indeks unit pelayanan dengan angka 25. Nilai persepsi interval, interval IKM, dan nilai konversi IKM dari sample kuisioner yang sudah di sebar sebanyak 200, sedangkan Konversi IKM menjadi mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan disajikan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 2.4 Nilai Persepsi Interval, Interval IKM, dan Nilai Konversi IKM

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	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

Dalam survei kepuasan masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner ini disusun berdasar tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk jawaban

pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik, dengan persepsi numberik (angka) sebagai berikut:

- Angka 1 adalah nilai persepsi tidak baik
- Angka 2 adalah nilai persepsi kurang baik
- Angka 3 adalah nilai persepsi baik
- Angka 4 adalah nilai persepsi sangat baik

2.7. Sumber Data

1. Informan, yaitu individu yang berkaitan langsung dengan kualitas pelayanan bagi masyarakat di lokasi penelitian
2. Tempat dan peristiwa, yaitu dikhususkan pada pelayanan masyarakat di RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal
3. Dokumentasi, yaitu sumber data yang berasal dari data sekunder yang dimiliki oleh RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal atau organisasi/instansi terkait yang berkaitan langsung dengan kualitas pelayanan bagi masyarakat di RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal.

BAB III PENGOLAHAN DATA

3.1 Karakteristik Responden

Berikut rincian responden kegiatan survei kepuasan masyarakat RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal pada triwulan IV tahun 2025 berdasarkan jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, dan jenis layanan yang diterima.

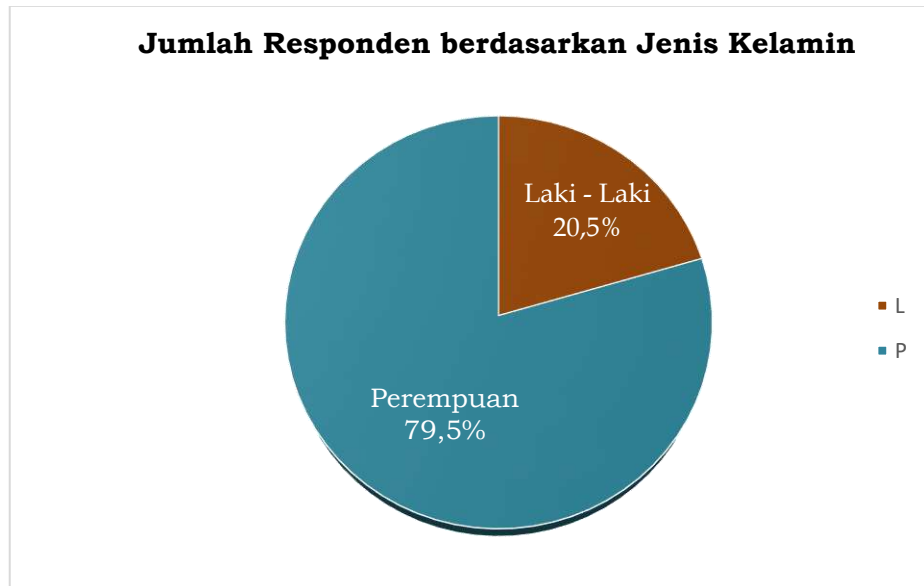
1. Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Pelayanan	Jenis Kelamin		
		Laki – laki	Perempuan	Total
1.	Rawat Jalan	16	67	83
2.	Instalasi Penunjang	4	25	29
3.	Rawat Khusus	7	19	26
4.	Rawat Inap	14	48	62
Total		41	159	200
Persentase (%)		20,50%	79,50%	100%

Berdasarkan tabel di atas, berikut grafik karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada gambar 3.1.



Gambar 3.1 Diagram Jumlah Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan gambar di atas, jumlah responden perempuan lebih banyak yaitu 159 orang dengan persentase 79,50% dibanding dengan responden laki - laki sebanyak 41 orang dengan persentase 20,50%.

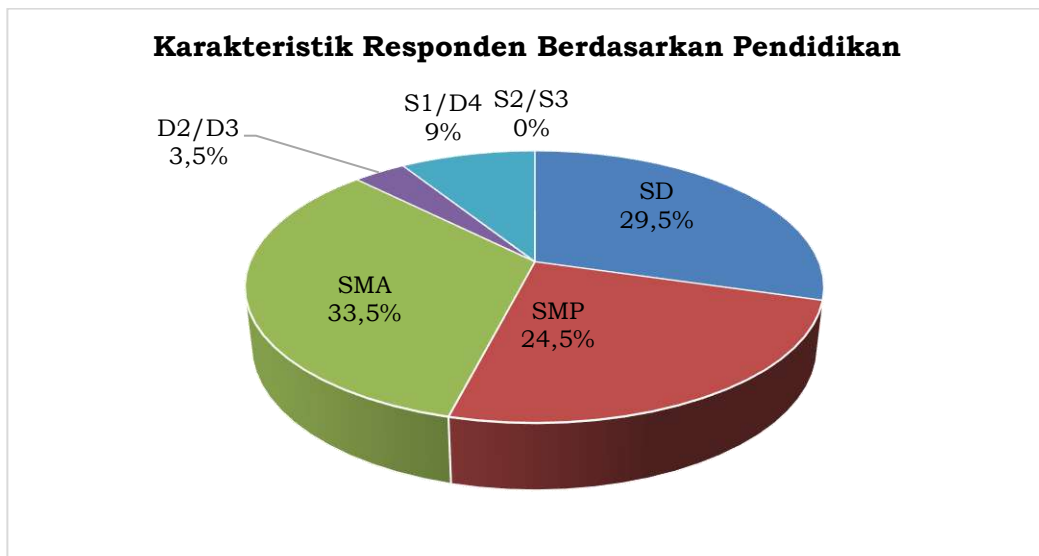
2. Pendidikan

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada Tabel 3.2.

Tabel 3.2 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan

No	Jenis Pelayanan	Pendidikan					
		SD	SMP	SMA	D2/D3	S1/D4	S2/S3
1.	Rawat Jalan	26	21	26	4	6	-
2.	Instalasi Penunjang	7	6	12	3	1	-
3.	Rawat Khusus	5	8	11	-	2	-
4.	Rawat Inap	21	14	18	-	9	-
Total		59	49	67	7	18	-
Persentase (%)		29,50%	24,50%	33,50%	3,50%	9,00%	0%

Berdasarkan tabel di atas, berikut grafik karakteristik responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada gambar 3.2.



Gambar 3.2 Diagram Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan grafik di atas, rata - rata responden adalah dari tingkat SMA sebanyak 67 responden dengan persentase 33,50%, tingkat SD sebanyak 59 responden dengan persentase 29,50%, tingkat SMP sebanyak 49 responden dengan presentase 24,5%, tingkat S1/D4 sebanyak 18 responden dengan persentase 9%, tingkat D2/D3 sebanyak 7 responden dengan persentase 3,5%, tingkat D2/D3 sebanyak 5 responden dengan persentase 2,5%, dan tingkat S2/S3 sebanyak 0 responden dengan persentase 0%.

3. Usia

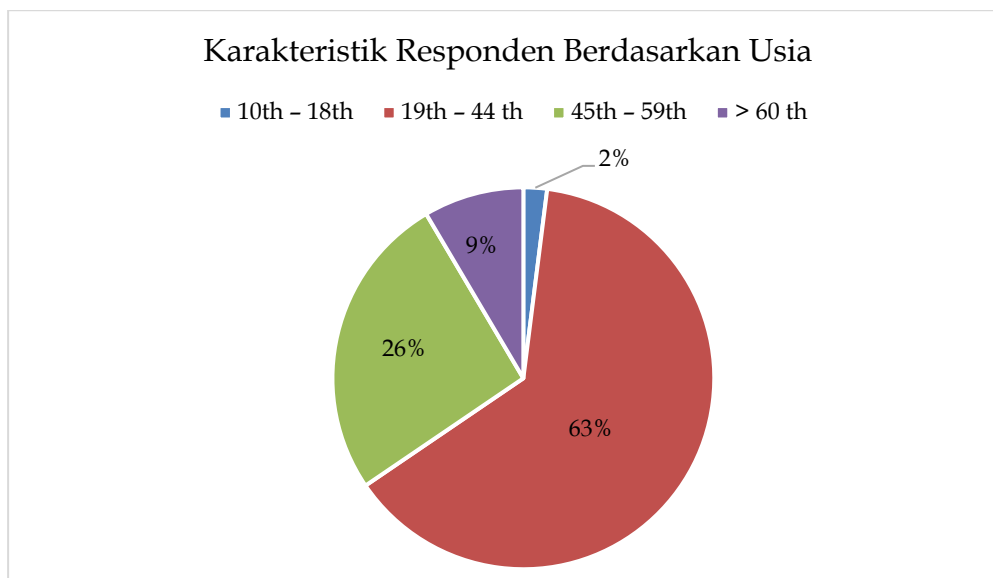
Karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada Tabel 3.3.

Tabel 3.3 Karakteristik Responden berdasarkan Usia

No	Jenis Pelayanan	Rentang Usia			
		10 th – 18 th	19 th – 44 th	45 th – 59 th	> 60 th
1.	Rawat Jalan	0	51	21	11
2.	Instalasi Penunjang	1	17	8	3
3.	Rawat Khusus	1	18	7	0

No	Jenis Pelayanan	Rentang Usia			
		10 th – 18 th	19 th – 44 th	45 th – 59 th	> 60 th
4.	Rawat Inap	2	41	16	3
	Total	4	127	52	17
	Persentase (%)	2,00%	63,50%	26,00%	8,50%

Berdasarkan tabel di atas, berikut grafik karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada gambar 4.3.



Gambar 3.3 Diagram Karakteristik Responden berdasarkan Usia

Minimal usia responden adalah usia 17 tahun. Berdasarkan gambar di atas, rata - rata responden adalah dari rentang usia 19 – 44 tahun sebanyak 127 responden (63,50%), rentang usia 45 – 59 tahun sebanyak 52 responden (26%), rentang usia lebih dari 60 tahun sebanyak 16 responden (8,50%), dan rentang usia 10 – 18 tahun sebanyak 4 responden (2%).

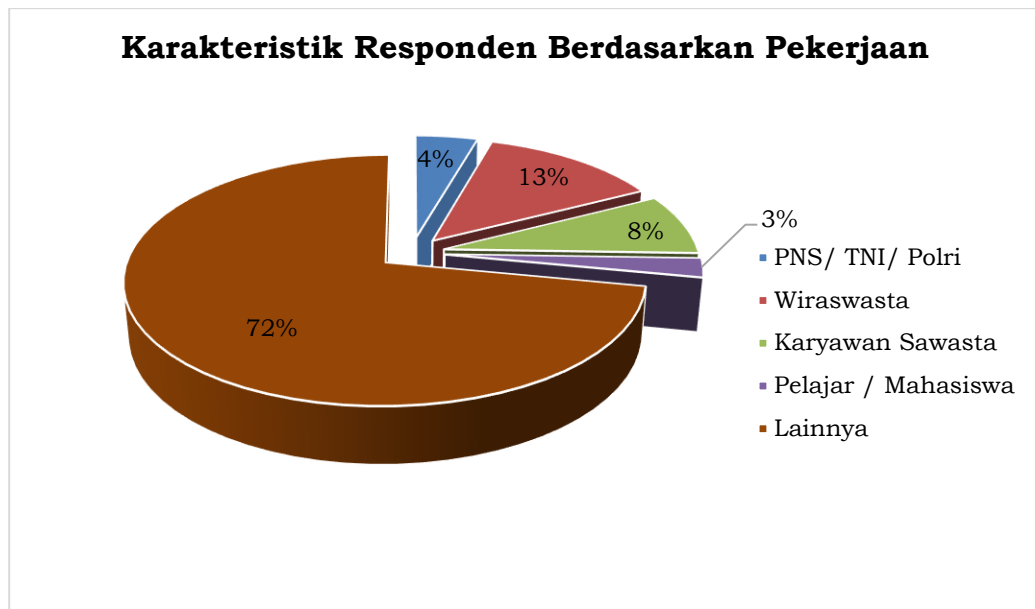
4. Pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada Tabel 3.4.

Tabel 3.4 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan

No	Jenis Pelayanan	Jenis Pekerjaan				
		PNS/ TNI/ Polri	Wiraswasta	Karyawan Sawasta	Pelajar / Mahasiswa	Lainnya
1.	Rawat Jalan	3	9	5	2	64
2.	Instalasi Penunjang	-	3	1	2	23
3.	Rawat Khusus	1	6	4	1	14
4.	Rawat Inap	5	8	6	0	43
Total		9	26	16	5	144
Persentase (%)		4,50%	13,00%	8,00%	2,50%	72,00%

Berdasarkan tabel di atas, berikut grafik karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan dapat dilihat pada gambar 3.4.



Gambar 3.4 Diagram Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan grafik di atas, rata - rata responden dengan pekerjaan lainnya sebanyak 144 responden (72%), wiraswasta sebanyak 26 responden (13%), karyawan Swasta sebanyak 16 responden (8%), PNS/TNI/Polri sebanyak 9 responden (4,50%), dan Pelajar/Mahasiswa sebanyak 5 responden (2,50%).

3.2 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Rawat Jalan

Berdasarkan survei yang telah dilakukan, nilai IKM keseluruhan di Rawat Jalan dengan 9 (sembilan) pertanyaan adalah 3,455 atau 86,38 mutu pelayanan baik atau B, dan nilai IKM dengan 11 (sebelas) pertanyaan adalah 3,468 atau 86,69 Dengan mutu pelayanan baik atau B. Berikut nilai masing – masing unsur IKM di Rawat Jalan.

Tabel 3.5 Nilai IKM Rawat Jalan (9 Unsur Pertanyaan)

No	Unsur Pelayanan	Kode	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E= (D/83)	F = (E*0,111)	G
1	Persyaratan	U1	287	3,458	0,384	B
2	Prosedur	U2	287	3,458	0,384	B
3	Waktu Pelayanan	U3	277	3,337	0,371	B
4	Biaya/Tarif	U4	301	3,627	0,403	A
5	Produk Layanan	U5	285	3,434	0,382	B
6	Kompetensi Pelaksana	U6	293	3,530	0,392	B
7	Perilaku Pelaksana	U7	293	3,530	0,392	B
8	Sarana dan Prasarana	U8	272	3,277	0,364	B
9	Penanganan Pengaduan	U9	286	3,445	0,383	B
Total					3,455	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)					86,38	B

Tabel 3.6 Nilai IKM Rawat Jalan (11 Unsur Pertanyaan)

No	Unsur Pelayanan	Kode	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E= (D/83)	F = (E*0,0909)	G
1	Persyaratan	U1	287	3,458	0,314	B
2	Prosedur	U2	287	3,458	0,314	B
3	Waktu Pelayanan	U3	277	3,337	0,303	B
4	Biaya/Tarif	U4	301	3,627	0,330	A
5	Produk Layanan	U5	285	3,434	0,312	B
6	Kompetensi Pelaksana	U6	293	3,530	0,321	B

No	Unsur Pelayanan	Kode	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E= (D/83)	F = (E*0,0909)	G
7	Perilaku Pelaksana	U7	293	3,530	0,321	B
8	Sarana dan Prasarana	U8	272	3,277	0,298	B
9	Penanganan Pengaduan	U9	286	3,446	0,313	B
10	Keterbukaan Informasi	U10	289	3,482	0,317	B
11	Integritas Petugas	U11	296	3,566	0,324	A
Total					3,468	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)					86,69	B

Survei di Rawat Jalan dilakukan pada masing-masing poliklinik. Jumlah responden yang diambil pada layanan rawat jalan yaitu sebanyak 83 responden yang tersebar pada masing-masing poliklinik. Berikut hasil nilai IKM pada masing – masing poliklinik di Rawat Jalan.

Tabel 3.7 Nilai IKM pada masing – masing Poliklinik Rawat Jalan

No	Nama Poliklinik	Nilai IKM 9 Unsur Pertanyaan	Mutu Pelayanan	Nilai IKM 11 Unsur Pertanyaan	Mutu Pelayanan
1	Poliklinik Anak	80,09	B	80,682	B
2	Poliklinik Bedah Orthopedi	83,333	B	83,523	B
3	Poliklinik Bedah Umum	78,333	B	79,09	B
4	Poliklinik Urologi	80,56	B	80,68	B
5	Poliklinik Gigi Umum	86,11	B	84,09	B
6	Poliklinik Bedah Mulut	79,17	B	79,55	B
7	Poliklinik Konservasi Gigi	80,56	B	81,06	B
8	Poliklinik Jantung	81,94	B	82,39	B
9	Poliklinik Penyakit Mulut	84,72	B	85,23	B
10	Poliklinik Mata	88,43	B	88,26	B
11	Poliklinik Jiwa	89,82	A	88,64	A

No	Nama Poliklinik	Nilai IKM 9 Unsur Pertanyaan	Mutu Pelayanan	Nilai IKM 11 Unsur Pertanyaan	Mutu Pelayanan
12	Poliklinik Paru	91,67	A	90,91	A
13	Poliklinik Bedah Syaraf	92,59	A	93,94	A
14	Poliklinik THT	88,89	A	89,77	A
15	Poliklinik Penyakit Dalam	89,58	A	90,34	A
16	Poliklinik Kebidanan	90,28	A	90,91	A
17	Poliklinik Syaraf	87,04	B	87,12	B
18	Poliklinik Kulit	90,74	A	90,91	A
19	Poliklinik Psikologi	86,11	B	86,36	B
20	Poliklinik TB MDR	94,44	A	93,18	A
21	Poliklinik Bedah Onkologi	87,50	B	89,77	A
22	Poliklinik Bedah Anak	79,17	B	78,41	B
23	Poliklinik Rajawali	88,89	A	89,77	A

3.3 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Rawat Inap

Berdasarkan survei yang telah dilakukan, nilai IKM keseluruhan di Rawat Inap dengan 9 (sembilan) pertanyaan adalah 3,566 atau 89,16 mutu pelayanan sangat baik atau A, dan nilai IKM dengan 11 (sebelas) pertanyaan adalah 3,562 atau 89,04 dengan mutu pelayanan sangat baik atau A, Berikut nilai masing – masing unsur IKM di Rawat Inap,

Tabel 3.8 Nilai IKM Rawat Inap (9 Unsur Pertanyaan)

No	Unsur Pelayanan	Kode	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E= (D/62)	F = (E*0,111)	G
1	Persyaratan	U1	229	3,694	0,410	A
2	Prosedur	U2	226	3,645	0,405	A
3	Waktu Pelayanan	U3	199	3,210	0,357	B
4	Biaya/Tarif	U4	235	3,790	0,421	A
5	Produk Layanan	U5	227	3,661	0,407	A

No	Unsur Pelayanan	Kode	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E= (D/62)	F = (E*0,111)	G
6	Kompetensi Pelaksana	U6	234	3,774	0,419	A
7	Perilaku Pelaksana	U7	225	3,629	0,403	A
8	Sarana dan Prasarana	U8	198	3,194	0,355	B
9	Penanganan Pengaduan	U9	217	3,500	0,389	B
Total					3,566	A
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)					89,16	A

Tabel 3.9 Nilai IKM Rawat Inap (11 Unsur Pertanyaan)

No	Unsur Pelayanan	Kode	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E= (D/62)	F = (E*0,0909)	G
1	Persyaratan	U1	229	3,694	0,336	A
2	Prosedur	U2	226	3,645	0,331	A
3	Waktu Pelayanan	U3	199	3,210	0,292	B
4	Biaya/Tarif	U4	235	3,790	0,345	A
5	Produk Layanan	U5	227	3,661	0,333	A
6	Kompetensi Pelaksana	U6	234	3,774	0,343	A
7	Perilaku Pelaksana	U7	225	3,629	0,330	A
8	Sarana dan Prasarana	U8	198	3,194	0,290	B
9	Penanganan Pengaduan	U9	217	3,500	0,318	B
10	Keterbukaan Informasi	U10	226	3,645	0,331	A
11	Integritas Petugas	U11	213	3,435	0,312	B
Total					3,562	A
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)					89,04	A

Survei di Rawat Inap dilakukan pada masing – masing ruang perawatan rawat inap. Jumlah responden yang diambil pada layanan rawat inap yaitu sebanyak 62 responden yang tersebar pada masing – masing ruangan. Berikut hasil nilai IKM pada masing – masing ruangan di Rawat Inap.

Tabel 3.10 Nilai IKM pada Ruangan di Rawat Inap

No	Nama Ruangan	Nilai IKM 9 Unsur Pertanyaan	Mutu Pelayanan	Nilai IKM 11 Unsur Pertanyaan	Mutu Pelayanan
1	Ruang Cempaka	86,11	B	86,36	B
2	Ruang Cendrawasih	84,72	B	85,23	B
3	Ruang Dahlia	93,75	A	93,18	A
4	Ruang Jatayu	88,89	A	88,64	A
5	Ruang Kemuning	90,00	A	89,55	A
6	Ruang Mawar 1	89,44	A	90,00	A
7	Ruang Mawar 2	87,96	B	86,36	B
8	Ruang Nusa Indah	86,67	B	86,82	B
9	Ruang Anggrek 1	87,22	B	86,82	B
10	Ruang Anggrek 2	92,36	A	91,48	A
11	Ruang Palm	93,06	A	93,18	A
12	Ruang Peristi	91,67	A	91,67	A
13	Ruang Bougenvil	97,22	A	97,73	A
14	Ruang Elang	85,42	B	86,36	B
15	Ruang Teratai	88,89	A	89,39	A

3.4 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Rawat Khusus

Berdasarkan survei yang telah dilakukan, nilai IKM keseluruhan di Rawat Khusus dengan 9 (sembilan) pertanyaan adalah 3,585 atau 89,64 mutu pelayanan sangat baik atau A, dan nilai IKM dengan 11 (sebelas) pertanyaan adalah 3,619 atau

90,47 dengan mutu pelayanan sangat baik atau A, Berikut nilai masing – masing unsur IKM di Rawat Khusus.

Tabel 3.11 Nilai IKM Rawat Khusus (9 Unsur Pertanyaan)

No	Unsur Pelayanan	Kode	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E= (D/26)	F = (E*0,111)	G
1	Persyaratan	U1	92	3,538	0393	A
2	Prosedur	U2	96	3,692	0,410	A
3	Waktu Pelayanan	U3	85	3,269	0,363	B
4	Biaya/Tarif	U4	102	3,923	0,436	A
5	Produk Layanan	U5	89	3,423	0,380	B
6	Kompetensi Pelaksana	U6	101	3,885	0,432	A
7	Perilaku Pelaksana	U7	100	3,846	0,427	A
8	Sarana dan Prasarana	U8	83	3,192	0,355	B
9	Penanganan Pengaduan	U9	91	3,500	0,389	B
Total					3,585	A
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)					89,64	A

Tabel 3.12 Nilai IKM Rawat Khusus (11 Unsur Pertanyaan)

No	Unsur Pelayanan	Kode	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E= (D/26)	F = (E*0,0909)	G
1	Persyaratan	U1	92	3,538	0,322	A
2	Prosedur	U2	96	3,692	0,336	A
3	Waktu Pelayanan	U3	85	3,269	0,297	B
4	Biaya/Tarif	U4	102	3,923	0,357	A
5	Produk Layanan	U5	89	3,423	0,311	B
6	Kompetensi Pelaksana	U6	101	3,885	0,353	A
7	Perilaku Pelaksana	U7	100	3,846	0,350	A
8	Sarana dan Prasarana	U8	83	3,192	0,290	B
9	Penanganan Pengaduan	U9	91	3,500	0,318	B
10	Keterbukaan Informasi	U10	99	3,808	0,346	A

No	Unsur Pelayanan	Kode	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E= (D/26)	F = (E*0,0909)	G
11	Integritas Petugas	U11	97	3,731	0,339	A
Total					3,619	A
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)					90,47	A

Survei di Rawat Khusus dilakukan pada masing – masing ruangan/instalasi. Jumlah responden yang diambil pada layanan rawat khusus yaitu sebanyak 26 responden yang tersebar pada masing – masing ruangan/instalasi. Berikut hasil nilai IKM pada masing – masing ruangan/instalasi di Rawat Khusus.

Tabel 3.13 Nilai IKM pada Ruang/Instalasi di Rawat Khusus

No	Nama Ruang/ Instalasi	Nilai IKM 9 Unsur Pertanyaan	Mutu Pelayanan	Nilai IKM 11 Unsur Pertanyaan	Mutu Pelayanan
1	PONEK	86,11	B	88,64	A
2	HCU	91,11	A	90,91	A
3	NICU/PICU	93,06	A	93,18	A
4	IGD	90,43	A	91,16	A
5	VK	88,19	B	90,34	A
6	ICCU	89,81	A	90,15	A
7	ICU	87,04	B	87,88	B

3.5 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Instalasi Penunjang

Berdasarkan survei yang telah dilakukan, nilai IKM keseluruhan di Instalasi Penunjang dengan 9 (sembilan) pertanyaan adalah 3,525 atau 88,12 mutu pelayanan baik atau B, dan nilai IKM dengan 11 (sebelas) pertanyaan adalah 3,558 atau 88,95 dengan mutu pelayanan sangat baik atau A. Berikut nilai masing – masing unsur IKM di Instalasi Penunjang.

Tabel 3.14 Nilai IKM Instalasi Penunjang (9 Unsur Pertanyaan)

No	Unsur Pelayanan	Kode	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E= (D/29)	F = (E*0,111)	G
1	Persyaratan	U1	101	3,483	0,387	B
2	Prosedur	U2	102	3,517	0,391	B
3	Waktu Pelayanan	U3	99	3,414	0,379	B
4	Biaya/Tarif	U4	109	3,759	0,418	A
5	Produk Layanan	U5	100	3,448	0,383	B
6	Kompetensi Pelaksana	U6	105	3,621	0,402	A
7	Perilaku Pelaksana	U7	106	3,655	0,406	A
8	Sarana dan Prasarana	U8	97	3,345	0,372	B
9	Penanganan Pengaduan	U9	101	3,483	0,387	B
Total					3,525	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)					88,12	B

Tabel 3.15 Nilai IKM Instalasi Penunjang (11 Unsur Pertanyaan)

No	Unsur Pelayanan	Kode	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E= (D/29)	F = (E*0,0909)	G
1	Persyaratan	U1	101	3,483	0,317	B
2	Prosedur	U2	102	3,517	0,320	B
3	Waktu Pelayanan	U3	99	3,414	0,310	B
4	Biaya/Tarif	U4	109	3,759	0,342	A
5	Produk Layanan	U5	100	3,448	0,313	B
6	Kompetensi Pelaksana	U6	105	3,621	0,329	A
7	Perilaku Pelaksana	U7	106	3,655	0,332	A
8	Sarana dan Prasarana	U8	97	3,345	0,304	B
9	Penanganan Pengaduan	U9	101	3,483	0,317	B
10	Keterbukaan Informasi	U10	105	3,621	0,329	A
11	Integritas Petugas	U11	110	3,793	0,345	A
Total					3,558	A
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)					88,95	A

Survei di Instalasi Penunjang dilakukan pada masing – masing ruangan/instalasi. Jumlah responden yang diambil pada layanan Instalasi Pelayanan Penunjang yaitu sebanyak 35 responden yang tersebar pada masing – masing ruangan/instalasi. Berikut hasil nilai IKM pada masing – masing ruangan/instalasi di Instalasi Penunjang.

Tabel 3.16 Nilai IKM pada Ruang/Instalasi di Instalasi Penunjang

No	Nama Ruang/ Instalasi	Nilai IKM 9 Unsur Pertanyaan	Mutu Pelayanan	Nilai IKM 11 Unsur Pertanyaan	Mutu Pelayanan
1	Laboratorium	85,56	B	86,36	B
2	Radiologi	88,89	A	89,55	A
3	Haemodialisa	92,78	A	93,18	A
4	Fisioterapi	90,00	A	90,91	A
5	Farmasi	85,49	B	86,62	B

3.6 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal

Berdasarkan survei yang telah dilakukan, nilai IKM keseluruhan RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal dengan 9 (sembilan) pertanyaan adalah 3,517 atau 87,92 mutu pelayanan baik, dan nilai IKM dengan 11 (sebelas) pertanyaan adalah 3,530 atau 88,24 dengan mutu pelayanan baik. Berikut nilai masing – masing unsur IKM di RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal.

Tabel 3.17 Nilai IKM keseluruhan RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal (9 Unsur Pertanyaan)

No	Unsur Pelayanan	Kode	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	$E = (D/200)$	$F = (E*0,111)$	G
1	Persyaratan	U1	709	3,545	0,394	A
2	Prosedur	U2	711	3,555	0,395	A
3	Waktu Pelayanan	U3	660	3,300	0,367	B
4	Biaya/Tarif	U4	747	3,735	0,415	A

No	Unsur Pelayanan	Kode	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	$E = (D/200)$	$F = (E*0,111)$	G
5	Produk Layanan	U5	701	3,505	0,389	B
6	Kompetensi Pelaksana	U6	733	3,665	0,407	A
7	Perilaku Pelaksana	U7	724	3,620	0,402	A
8	Sarana dan Prasarana	U8	650	3,250	0,361	B
9	Penanganan Pengaduan	U9	695	3,475	0,386	B
Total					3,517	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)					87,92	B

Tabel 3.18 Nilai IKM keseluruhan RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal (11 Unsur Pertanyaan)

No	Unsur Pelayanan	Kode	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	$E = (D/26)$	$F = (E*0,0909)$	G
1	Persyaratan	U1	709	3,545	0,322	A
2	Prosedur	U2	711	3,555	0,323	A
3	Waktu Pelayanan	U3	660	3,300	0,300	B
4	Biaya/Tarif	U4	747	3,735	0,340	A
5	Produk Layanan	U5	701	3,505	0,319	B
6	Kompetensi Pelaksana	U6	733	3,665	0,333	A
7	Perilaku Pelaksana	U7	724	3,620	0,329	A
8	Sarana dan Prasarana	U8	650	3,250	0,295	B
9	Penanganan Pengaduan	U9	695	3,475	0,316	B
10	Keterbukaan Informasi	U10	719	3,595	0,327	A
11	Integritas Petugas	U11	716	3,580	0,325	A
Total					3,530	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)					88,24	B

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan Kehadirat Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya, sehingga kami dapat menyelesaikan Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal Triwulan IV Tahun 2025.

Dengan tersusunnya laporan ini diperoleh informasi dan data mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal. Pengukuran kepuasan dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja terhadap layanan yang diberikan serta memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai layanan yang telah diterima. Hal ini sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta mempercepat upaya pencapaian sasaran kinerja dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.

Kami menyadari sepenuhnya kegiatan dan laporan ini tidak akan terwujud tanpa dukungan dari semua pihak terkait, untuk itu kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan survei kepuasan masyarakat ini. Kami mengharapkan adanya masukan dan kritikan yang sifatnya membangun, sehingga dapat memperbaiki kelemahan dan kekurangannya. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan menjadi salah satu referensi internal dalam peningkatan kinerja dan mutu pelayanan RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal.

Tegal, Desember 2025
Ketua Tim Survei
CV Taqwa Berkah Abadi

Saifudin Latif Cahya Adi, ST.


LEMBAR PENGESAHAN

**LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN IV TAHUN 2025
PADA RSUD dr. SOESELO KABUPATEN TEGAL
KABUPATEN TEGAL – JAWA TENGAH**

Slawi, Desember 2025

Mengetahui,

✓ Direktur RSUD dr. Soeselo
Kabupaten Tegal


dr. Gunfur M. Fauwin, M.Sc., Sp.An
Pembina Utama Muda
NIP. 19700309 200312 1 005

Ketua Tim Survei


S. L. Cahya Adi, S.T.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Dasar Hukum.....	3
1.3 Maksud dan Tujuan	4
1.4 Ruang Lingkup.....	4
1.5 Sistematika Penulisan	5
BAB II METODE SURVEI	
2.1 Jenis dan Pelaksanaan Kegiatan	6
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	6
2.3 Lokasi Kegiatan	8
2.4 Waktu Pelaksanaan	8
2.5 Populasi dan Sampel	9
2.6 Metode Pengolahan Data	12
2.7 Sumber Data	14
BAB III PENGOLAHAN DATA	
3.1 Karakteristik Responden	15
3.2 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Rawat Jalan.....	20
3.3 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Rawat Inap	22
3.4 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Rawat Khusus	24
3.5 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Instalasi Penunjang	26
3.6 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal.....	28

BAB IV ANALISIS DAN REKOMENDASI

4.1 Analisis Permasalahan	31
4.2 Rekomendasi Tindak Lanjut	32

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan	35
5.2. Saran.....	36

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Lampiran 2 Dokumentasi Pelaksanaan

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Waktu Pelaksanaan Kegiatan	9
Tabel 2.2 Tabel Sampel Morgan and Krejcie	10
Tabel 2.3 Sampel responden Survey Kepuasan Masyarakat	12
Tabel 2.4 Nilai Persepsi Interval, Interval IKM, dan Nilai Konversi IKM.....	13
Tabel 3.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	15
Tabel 3.2 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan.....	16
Tabel 3.3 Karakteristik Responden berdasarkan Usia	17
Tabel 3.4 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan.....	19
Tabel 3.5 Nilai IKM keseluruhan di Rawat Jalan (9 Unsur)	20
Tabel 3.6 Nilai IKM keseluruhan di Rawat Jalan (11 Unsur)	20
Tabel 3.7 Nilai IKM pada masing – masing Poliklinik Rawat Jalan	21
Tabel 3.8 Nilai IKM Rawat Inap (9 Unsur)	22
Tabel 3.9 Nilai IKM Rawat Inap (11 Unsur)	23
Tabel 3.10 Nilai IKM pada Ruangan Rawat Inap	24
Tabel 3.11 Nilai IKM Rawat Khusus (9 Unsur)	25
Tabel 3.12 Nilai IKM Rawat Khusus (11 Unsur)	25
Tabel 3.13 Nilai IKM pada Ruang/Instalasi Rawat Khusus	26
Tabel 3.14 Nilai IKM Instalasi Penunjang (9 Unsur)	27
Tabel 3.15 Nilai IKM Instalasi Penunjang (11 Unsur)	27
Tabel 3.16 Nilai IKM pada Ruang di Instalasi Penunjang	28
Tabel 3.17 Nilai IKM keseluruhan RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal (9 Unsur).....	28
Tabel 3.18 Nilai IKM keseluruhan RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal (11 Unsur).....	29
Tabel 3.19 Nilai Mutu Pelayanan RSUD dr. Soeselo (9 Unsur Pertanyaan).....	30
Tabel 3.20 Nilai Mutu Pelayanan RSUD dr. Soeselo (9 Unsur Pertanyaan).....	30

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Diagram Jumlah Responden berdasarkan Jenis Kelamin	16
Gambar 3.2 Diagram Jumlah Responden berdasarkan Pendidikan...	17
Gambar 3.3 Diagram Jumlah Responden berdasarkan Usia	18
Gambar 3.4 Diagram Jumlah Responden berdasarkan Pekerjaan.....	19

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu wujud nyata kehadiran negara dalam memenuhi hak-hak dasar masyarakat. Secara menyeluruh pelaksanaan pelayanan publik adalah menjadi tanggung jawab pemerintah, negara berkewajiban melayani setiap warga negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Di sektor kesehatan, Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) menjadi ujung tombak dalam memberikan pelayanan yang langsung menyentuh kebutuhan masyarakat. Pelayanan kesehatan yang cepat, tepat, dan profesional sangat menentukan kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan mutu layanan di RSUD harus menjadi prioritas dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam era reformasi birokrasi yang menekankan pada prinsip akuntabilitas, transparansi, dan responsivitas, RSUD dituntut untuk terus melakukan evaluasi terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Salah satu pendekatan yang digunakan dalam rangka evaluasi tersebut adalah melalui kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Pelaksanaan SKM sangat penting sebagai sarana bagi RSUD untuk mengetahui kelemahan dan kelebihan dalam sistem pelayanan yang ada. Melalui hasil survei ini, manajemen RSUD dapat menyusun strategi peningkatan layanan yang lebih tepat sasaran. SKM juga berfungsi sebagai indikator pencapaian kualitas pelayanan dan alat kontrol untuk memastikan bahwa

pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Secara normatif, pelaksanaan SKM mengacu pada berbagai peraturan dan kebijakan pemerintah yang menjadi dasar hukum pelaksanaannya, diantaranya yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang secara tegas mengamanatkan bahwa penyelenggara layanan publik wajib melakukan penilaian terhadap kinerja pelayanan melalui survei kepuasan pengguna layanan secara berkala. Selain itu, dasar kebijakan penting lainnya adalah Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Peraturan menjelaskan indikator-indikator yang menjadi ukuran penilaian kepuasan masyarakat, seperti Persyaratan; Sistem, mekanisme, dan prosedur; waktu penyelesaian; biaya atau tarif; produk spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; sarana dan prasarana; serta penanganan pengaduan, saran, dan masukan.

Selain berfungsi sebagai alat evaluasi internal, SKM juga merupakan bentuk partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Melalui survei ini, masyarakat diberikan ruang untuk menyampaikan persepsi, keluhan, serta saran terhadap pelayanan yang mereka terima. Dengan demikian, SKM juga menjadi media komunikasi dua arah antara RSUD dan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dokter Soeselo Kabupaten Tegal sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan publik dibidang kesehatan dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Dengan memberikan pelayanan yang baik maka akan

berimbas pada penilaian dan persepsi publik terhadap kinerja RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal. Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal melakukan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada unit pelayanan yang mencakup 9 (sembilan) unsur pertanyaan berdasarkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dan 2 (dua) unsur tambahan dari *Monitoring Center For Prevention* (MCP) KPK. Laporan ini bertujuan untuk menyajikan hasil pelaksanaan survei kepuasan masyarakat di RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal secara sistematis dan objektif. Laporan ini akan menjadi bahan evaluasi serta rujukan dalam pengambilan kebijakan peningkatan pelayanan kepada masyarakat.

1.2 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708).

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud diadakan survei kepuasan masyarakat ini adalah untuk memperoleh data dan informasi tentang kepuasan masyarakat terhadap RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal. Adapun tujuan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja Rumah Sakit;
2. Mendapatkan data dan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pengguna fasilitas Rumah Sakit;
3. Mengetahui kelemahan dan kekurangan pada masing-masing unsur dalam pelayanan Rumah Sakit;
4. Sebagai bahan penetapan kebijakan agar tepat sasaran berdasarkan hasil atau nilai Indeks Kepuasan Masyarakat guna meningkatkan kualitas pelayanan Rumah Sakit.

1.4 Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat adalah melakukan survei untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal yang tersebar di pelayanan rawat jalan, instalasi penunjang, rawat khusus dan rawat inap. Acuan yang digunakan dalam melaksanakan kegiatan ini adalah 9 unsur pertanyaan yang diturunkan kedalam beberapa pertanyaan sesuai unsur yang disebutkan dalam berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 dan 2 unsur tambahan dari *Monitoring Center For Prevention* (MCP) KPK.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang, dasar hukum, maksud dan tujuan, ruang lingkup, dan sistematika laporan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2025

BAB II Metode Penelitian

Bab ini menguraikan tentang Jenis dan Pelaksanaan Kegiatan, Metode Pengumpulan Data, Lokasi Kegiatan, Waktu Pelaksanaan, Populasi dan Sampel, Metode Pengolahan Data, dan Sumber Data Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2025

Bab III Pengolahan Data

Bab ini menguraikan tentang Karakteristik Responden dan hasil olah data nilai indeks kepuasan masyarakat di masing - masing unit pelayanan dan keseluruhan RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal

Bab IV Analisis dan Rekomendasi

Bab ini menguraikan tentang hasil analisa dari nilai indeks kepuasan masyarakat RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal dan rekomendasi tindak lanjut dari hasil tersebut

Bab V Penutup

Bab ini menguraikan tentang kesimpulan dan saran dari hasil survei kepuasan masyarakat Triwulan IV di RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal Tahun 2025

BAB II

METODE SURVEI

2.1. Jenis dan Pelaksanaan Kegiatan

Jenis penelitian yang dilakukan yaitu penelitian kuantitatif, yaitu data yang dianalisis merupakan data yang didapatkan melalui kegiatan pengisian kuesioner berdasarkan pengukuran menggunakan skala likert dari skala 1 sampai dengan 4 terhadap seluruh variabel yang ditentukan.

Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal dilakukan bersama pihak ketiga yaitu CV. Taqwa Berkah Abadi.

2.2. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan survei menggunakan *offline* (manual) yang disebarkan kepada responden. Dalam pengisiannya didampingi oleh surveior dari pihak ketiga sehingga responden memahami setiap pertanyaan dan mampu memberikan jawaban secara objektif. Kuesioner yang digunakan mencakup 9 (sembilan) unsur pertanyaan berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan 2 (dua) unsur tambahan dari *Monitoring Center For Prevention* (MCP) KPK. Sebelas unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal 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 dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu penyelesaian 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. **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).

9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
10. **Transparansi Pelayanan** : Penyelenggara pelayanan publik yang terbuka sehingga masyarakat dapat mengetahui proses pelayanan secara jelas.
11. **Integritas Petugas Pelayanan** : sikap jujur, bertanggung jawab, dan profesional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2.3. Lokasi Kegiatan

Lokasi Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal, diantaranya pada Rawat Jalan, Instalasi Penunjang, Rawat Khusus, dan Rawat Inap.

2.4. Waktu Pelaksanaan

Waktu pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat pada Triwulan IV di RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal dilakukan pada tabel berikut:

Tabel 2.1 Tabel Waktu Pelaksanaan

No	Kegiatan	November 2025				Des 2025	
		Minggu ke -				Minggu ke -	
		1	2	3	4		
1	Pelaksanaan Survei TW IV						
2	Pengolahan data						
3	Analisis hasil olah data						
4	Pembuatan laporan						
5	Penyerahan laporan Survei						

2.5. Populasi dan Sampel

A. Populasi

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat pada semester II ini dilakukan secara bertahap yaitu pada triwulan III dan triwulan IV. Populasi dalam survei ini adalah total jumlah kunjungan pasien di RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal di tahun 2024, yaitu sebanyak 226.427 pasien.

B. Sampel

Penentuan sampel pada kegiatan ini dilakukan secara acak pada masing – masing unit dengan jumlah ukuran sampel ditentukan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yaitu menggunakan dasar Tabel Sampel Morgan dan Krejcie sebagai berikut:

Tabel 2.2 Tabel Sampel Morgan and Krejcie

Populasi (N)	Sample (n)	Populasi (N)	Sample (n)	Populasi (N)	Sample (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

Berdasarkan Tabel di atas, jumlah sampel pada kegiatan survei kepuasan masyarakat pada semester II tahun 2025 sebanyak 384 responden atau di bulatkan menjadi 400 responden. Selain menggunakan Tabel Sampel

Morgan dan Krejcie, perhitungan jumlah sampel juga dapat menggunakan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{X^2 \cdot N \cdot P(1 - P)}{(N - 1) \cdot d^2 + X^2 \cdot P(1 - P)}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

X = Nilai chi (3,841)

P = Proporsi populasi

d = Galat pengaduan/asumsi tingkat keandalan

berdasarkan rumus tersebut, diperoleh jumlah sampel 383,64. Jumlah tersebut merupakan jumlah minimum untuk pengambilan sampel responden. Dalam hal ini, RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal menetapkan jumlah sampel yang digunakan yaitu 400 responden. Jumlah sampel tersebut akan digunakan pada survei triwulan III dan triwulan IV dengan masing – masing jumlah sampel per triwulan sebanyak 200 responden.

Tabel 2.3 Sampel responden Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal

No	Unit	Proporsional sampel
1	Rawat Jalan	83
2	Instalasi Penunjang	29
3	Rawat Khusus	26
4	Rawat Inap	62
	Total	200

Kriteria inklusi dari responden yaitu pasien dalam kondisi sadar dan mampu berkomunikasi dengan baik dengan minimal usia 17 tahun. Apabila pasien tidak memungkinkan, maka responden dapat digantikan oleh pendamping pasien (orang yang mengantar atau mejaga pasien) yang dalam kondisi sadar dan mampu berkomunikasi dengan baik. Serta pada rawat inap kriteria responden minimal telah dirawat inap selama 2 hari.

2.6. Metode Pengolahan Data

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks harapan dan kepuasan Masyarakat terdapat dua kategori yaitu dengan 9 unsur sesuai dengan Peraturan Menpan RB Nomer 14 Tahun 2017, dan 11 unsur karena ada tambahan 2 unsur *Monitoring Center For Prevention* (MCP) KPK, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

1. Perhitungan Nilai Terimbang 9 unsur

$$\text{Bobot nilai rata - rata terimbang} = \frac{1}{9} = 0,111$$

2. Perhitungan Nilai Terimbang 11 unsur

$$\text{Bobot nilai rata - rata terimbang} = \frac{1}{11} = 0,09$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Sebagai upaya untuk memudahkan interpretasi penilaian IKM yaitu antara 25 - 100, maka hasil penilaian indeks dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan cara mengalikan indeks unit pelayanan dengan angka 25. Nilai persepsi interval, interval IKM, dan nilai konversi IKM dari sample kuisioner yang sudah di sebar sebanyak 200, sedangkan Konversi IKM menjadi mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan disajikan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 2.4 Nilai Persepsi Interval, Interval IKM, dan Nilai Konversi IKM

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	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

Dalam survei kepuasan masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner ini disusun berdasar tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk jawaban

pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik, dengan persepsi namberik (angka) sebagai berikut:

- Angka 1 adalah nilai persepsi tidak baik
- Angka 2 adalah nilai persepsi kurang baik
- Angka 3 adalah nilai persepsi baik
- Angka 4 adalah nilai persepsi sangat baik

2.7. Sumber Data

1. Informan, yaitu individu yang berkaitan langsung dengan kualitas pelayanan bagi masyarakat di lokasi penelitian
2. Tempat dan peristiwa, yaitu dikhususkan pada pelayanan masyarakat di RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal
3. Dokumentasi, yaitu sumber data yang berasal dari data sekunder yang dimiliki oleh RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal atau organisasi/instansi terkait yang berkaitan langsung dengan kualitas pelayanan bagi masyarakat di RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal.

BAB III PENGOLAHAN DATA

3.1 Karakteristik Responden

Berikut rincian responden kegiatan survei kepuasan masyarakat RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal pada triwulan IV tahun 2025 berdasarkan jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, dan jenis layanan yang diterima.

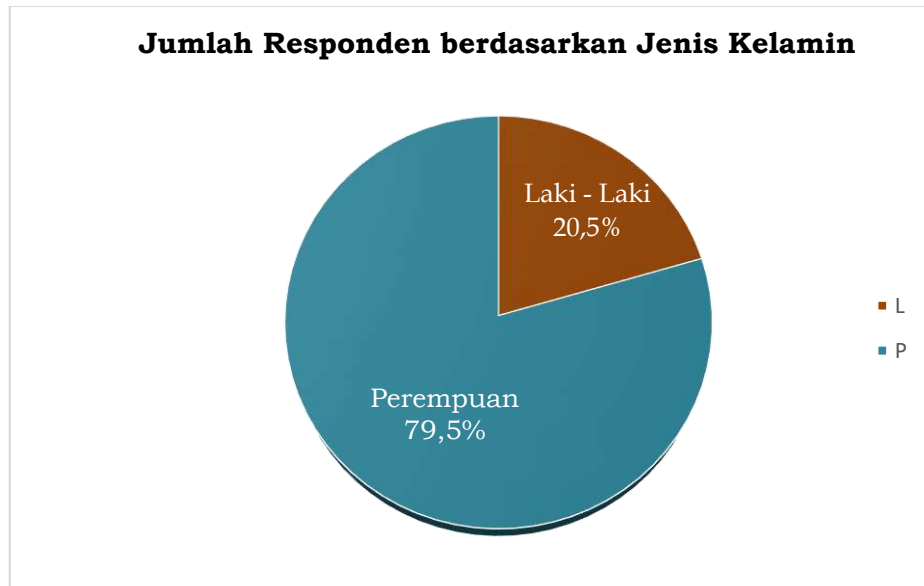
1. Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Pelayanan	Jenis Kelamin		
		Laki – laki	Perempuan	Total
1.	Rawat Jalan	16	67	83
2.	Instalasi Penunjang	4	25	29
3.	Rawat Khusus	7	19	26
4.	Rawat Inap	14	48	62
Total		41	159	200
Persentase (%)		20,50%	79,50%	100%

Berdasarkan tabel di atas, berikut grafik karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada gambar 3.1.



Gambar 3.1 Diagram Jumlah Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan gambar di atas, jumlah responden perempuan lebih banyak yaitu 159 orang dengan persentase 79,50% dibanding dengan responden laki - laki sebanyak 41 orang dengan persentase 20,50%.

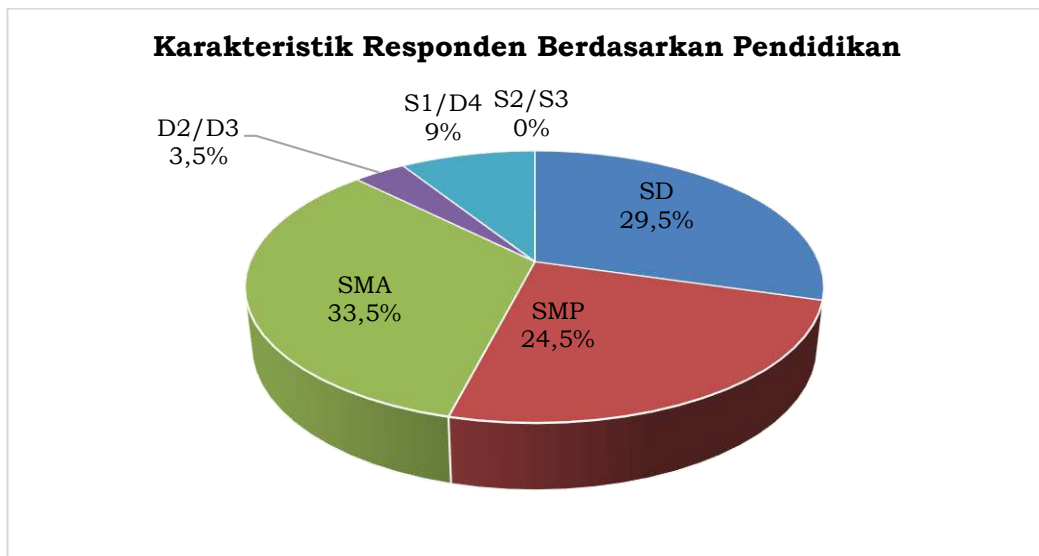
2. Pendidikan

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada Tabel 3.2.

Tabel 3.2 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan

No	Jenis Pelayanan	Pendidikan					
		SD	SMP	SMA	D2/D3	S1/D4	S2/S3
1.	Rawat Jalan	26	21	26	4	6	-
2.	Instalasi Penunjang	7	6	12	3	1	-
3.	Rawat Khusus	5	8	11	-	2	-
4.	Rawat Inap	21	14	18	-	9	-
Total		59	49	67	7	18	-
Persentase (%)		29,50%	24,50%	33,50%	3,50%	9,00%	0%

Berdasarkan tabel di atas, berikut grafik karakteristik responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada gambar 3.2.



Gambar 3.2 Diagram Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan grafik di atas, rata - rata responden adalah dari tingkat SMA sebanyak 67 responden dengan persentase 33,50%, tingkat SD sebanyak 59 responden dengan persentase 29,50%, tingkat SMP sebanyak 49 responden dengan presentase 24,5%, tingkat S1/D4 sebanyak 18 responden dengan persentase 9%, tingkat D2/D3 sebanyak 7 responden dengan persentase 3,5%, tingkat D2/D3 sebanyak 5 responden dengan persentase 2,5%, dan tingkat S2/S3 sebanyak 0 responden dengan persentase 0%.

3. Usia

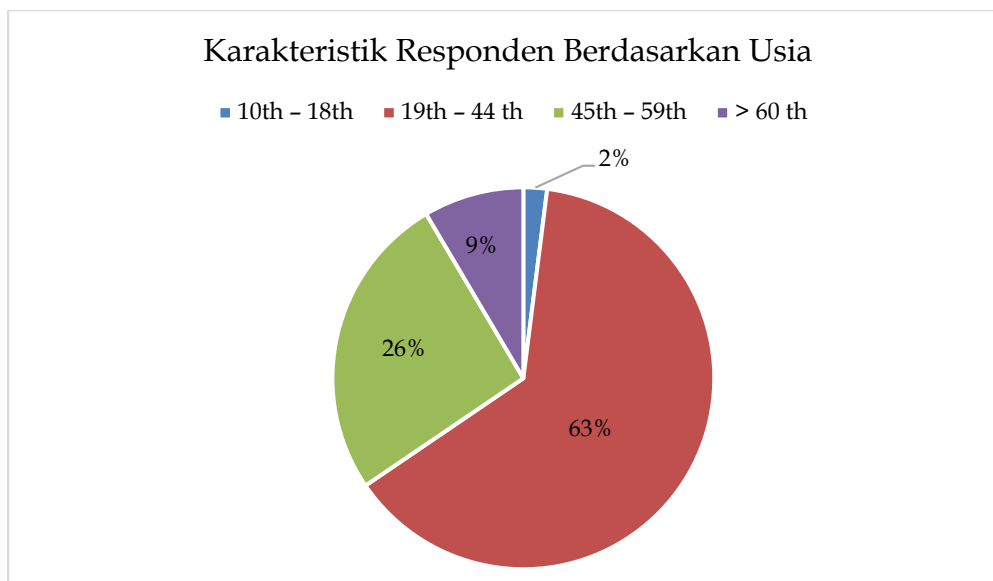
Karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada Tabel 3.3.

Tabel 3.3 Karakteristik Responden berdasarkan Usia

No	Jenis Pelayanan	Rentang Usia			
		10 th – 18 th	19 th – 44 th	45 th – 59 th	> 60 th
1.	Rawat Jalan	0	51	21	11
2.	Instalasi Penunjang	1	17	8	3
3.	Rawat Khusus	1	18	7	0

No	Jenis Pelayanan	Rentang Usia			
		10 th – 18 th	19 th – 44 th	45 th – 59 th	> 60 th
4.	Rawat Inap	2	41	16	3
	Total	4	127	52	17
	Persentase (%)	2,00%	63,50%	26,00%	8,50%

Berdasarkan tabel di atas, berikut grafik karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada gambar 4.3.



Gambar 3.3 Diagram Karakteristik Responden berdasarkan Usia

Minimal usia responden adalah usia 17 tahun. Berdasarkan gambar di atas, rata - rata responden adalah dari rentang usia 19 – 44 tahun sebanyak 127 responden (63,50%), rentang usia 45 – 59 tahun sebanyak 52 responden (26%), rentang usia lebih dari 60 tahun sebanyak 16 responden (8,50%), dan rentang usia 10 – 18 tahun sebanyak 4 responden (2%).

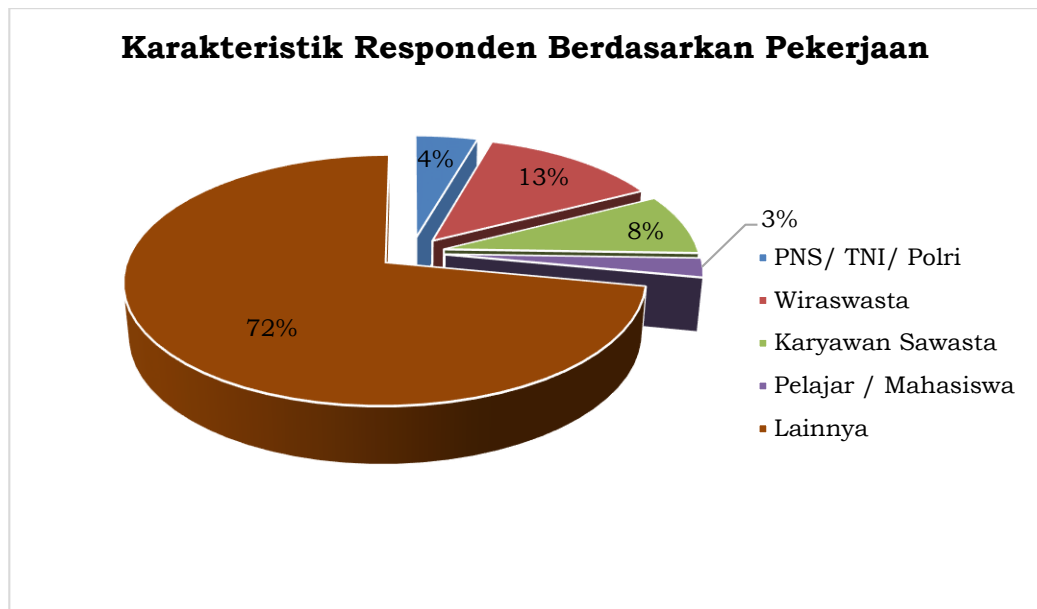
4. Pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada Tabel 3.4.

Tabel 3.4 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan

No	Jenis Pelayanan	Jenis Pekerjaan				
		PNS/ TNI/ Polri	Wiraswasta	Karyawan Sawasta	Pelajar / Mahasiswa	Lainnya
1.	Rawat Jalan	3	9	5	2	64
2.	Instalasi Penunjang	-	3	1	2	23
3.	Rawat Khusus	1	6	4	1	14
4.	Rawat Inap	5	8	6	0	43
Total		9	26	16	5	144
Persentase (%)		4,50%	13,00%	8,00%	2,50%	72,00%

Berdasarkan tabel di atas, berikut grafik karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan dapat dilihat pada gambar 3.4.



Gambar 3.4 Diagram Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan grafik di atas, rata - rata responden dengan pekerjaan lainnya sebanyak 144 responden (72%), wiraswasta sebanyak 26 responden (13%), karyawan Swasta sebanyak 16 responden (8%), PNS/TNI/Polri sebanyak 9 responden (4,50%), dan Pelajar/Mahasiswa sebanyak 5 responden (2,50%).

3.2 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Rawat Jalan

Berdasarkan survei yang telah dilakukan, nilai IKM keseluruhan di Rawat Jalan dengan 9 (sembilan) pertanyaan adalah 3,455 atau 86,38 mutu pelayanan baik atau B, dan nilai IKM dengan 11 (sebelas) pertanyaan adalah 3,468 atau 86,69 Dengan mutu pelayanan baik atau B. Berikut nilai masing – masing unsur IKM di Rawat Jalan.

Tabel 3.5 Nilai IKM Rawat Jalan (9 Unsur Pertanyaan)

No	Unsur Pelayanan	Kode	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E= (D/83)	F = (E*0,111)	G
1	Persyaratan	U1	287	3,458	0,384	B
2	Prosedur	U2	287	3,458	0,384	B
3	Waktu Pelayanan	U3	277	3,337	0,371	B
4	Biaya/Tarif	U4	301	3,627	0,403	A
5	Produk Layanan	U5	285	3,434	0,382	B
6	Kompetensi Pelaksana	U6	293	3,530	0,392	B
7	Perilaku Pelaksana	U7	293	3,530	0,392	B
8	Sarana dan Prasarana	U8	272	3,277	0,364	B
9	Penanganan Pengaduan	U9	286	3,445	0,383	B
Total					3,455	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)					86,38	B

Tabel 3.6 Nilai IKM Rawat Jalan (11 Unsur Pertanyaan)

No	Unsur Pelayanan	Kode	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E= (D/83)	F = (E*0,0909)	G
1	Persyaratan	U1	287	3,458	0,314	B
2	Prosedur	U2	287	3,458	0,314	B
3	Waktu Pelayanan	U3	277	3,337	0,303	B
4	Biaya/Tarif	U4	301	3,627	0,330	A
5	Produk Layanan	U5	285	3,434	0,312	B
6	Kompetensi Pelaksana	U6	293	3,530	0,321	B

No	Unsur Pelayanan	Kode	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E= (D/83)	F = (E*0,0909)	G
7	Perilaku Pelaksana	U7	293	3,530	0,321	B
8	Sarana dan Prasarana	U8	272	3,277	0,298	B
9	Penanganan Pengaduan	U9	286	3,446	0,313	B
10	Keterbukaan Informasi	U10	289	3,482	0,317	B
11	Integritas Petugas	U11	296	3,566	0,324	A
Total					3,468	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)					86,69	B

Survei di Rawat Jalan dilakukan pada masing-masing poliklinik. Jumlah responden yang diambil pada layanan rawat jalan yaitu sebanyak 83 responden yang tersebar pada masing-masing poliklinik. Berikut hasil nilai IKM pada masing – masing poliklinik di Rawat Jalan.

Tabel 3.7 Nilai IKM pada masing – masing Poliklinik Rawat Jalan

No	Nama Poliklinik	Nilai IKM 9 Unsur Pertanyaan	Mutu Pelayanan	Nilai IKM 11 Unsur Pertanyaan	Mutu Pelayanan
1	Poliklinik Anak	80,09	B	80,682	B
2	Poliklinik Bedah Orthopedi	83,333	B	83,523	B
3	Poliklinik Bedah Umum	78,333	B	79,09	B
4	Poliklinik Urologi	80,56	B	80,68	B
5	Poliklinik Gigi Umum	86,11	B	84,09	B
6	Poliklinik Bedah Mulut	79,17	B	79,55	B
7	Poliklinik Konservasi Gigi	80,56	B	81,06	B
8	Poliklinik Jantung	81,94	B	82,39	B
9	Poliklinik Penyakit Mulut	84,72	B	85,23	B
10	Poliklinik Mata	88,43	B	88,26	B
11	Poliklinik Jiwa	89,82	A	88,64	A

No	Nama Poliklinik	Nilai IKM 9 Unsur Pertanyaan	Mutu Pelayanan	Nilai IKM 11 Unsur Pertanyaan	Mutu Pelayanan
12	Poliklinik Paru	91,67	A	90,91	A
13	Poliklinik Bedah Syaraf	92,59	A	93,94	A
14	Poliklinik THT	88,89	A	89,77	A
15	Poliklinik Penyakit Dalam	89,58	A	90,34	A
16	Poliklinik Kebidanan	90,28	A	90,91	A
17	Poliklinik Syaraf	87,04	B	87,12	B
18	Poliklinik Kulit	90,74	A	90,91	A
19	Poliklinik Psikologi	86,11	B	86,36	B
20	Poliklinik TB MDR	94,44	A	93,18	A
21	Poliklinik Bedah Onkologi	87,50	B	89,77	A
22	Poliklinik Bedah Anak	79,17	B	78,41	B
23	Poliklinik Rajawali	88,89	A	89,77	A

3.3 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Rawat Inap

Berdasarkan survei yang telah dilakukan, nilai IKM keseluruhan di Rawat Inap dengan 9 (sembilan) pertanyaan adalah 3,566 atau 89,16 mutu pelayanan sangat baik atau A, dan nilai IKM dengan 11 (sebelas) pertanyaan adalah 3,562 atau 89,04 dengan mutu pelayanan sangat baik atau A, Berikut nilai masing – masing unsur IKM di Rawat Inap,

Tabel 3.8 Nilai IKM Rawat Inap (9 Unsur Pertanyaan)

No	Unsur Pelayanan	Kode	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E= (D/62)	F = (E*0,111)	G
1	Persyaratan	U1	229	3,694	0,410	A
2	Prosedur	U2	226	3,645	0,405	A
3	Waktu Pelayanan	U3	199	3,210	0,357	B
4	Biaya/Tarif	U4	235	3,790	0,421	A
5	Produk Layanan	U5	227	3,661	0,407	A

No	Unsur Pelayanan	Kode	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E= (D/62)	F = (E*0,111)	G
6	Kompetensi Pelaksana	U6	234	3,774	0,419	A
7	Perilaku Pelaksana	U7	225	3,629	0,403	A
8	Sarana dan Prasarana	U8	198	3,194	0,355	B
9	Penanganan Pengaduan	U9	217	3,500	0,389	B
Total					3,566	A
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)					89,16	A

Tabel 3.9 Nilai IKM Rawat Inap (11 Unsur Pertanyaan)

No	Unsur Pelayanan	Kode	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E= (D/62)	F = (E*0,0909)	G
1	Persyaratan	U1	229	3,694	0,336	A
2	Prosedur	U2	226	3,645	0,331	A
3	Waktu Pelayanan	U3	199	3,210	0,292	B
4	Biaya/Tarif	U4	235	3,790	0,345	A
5	Produk Layanan	U5	227	3,661	0,333	A
6	Kompetensi Pelaksana	U6	234	3,774	0,343	A
7	Perilaku Pelaksana	U7	225	3,629	0,330	A
8	Sarana dan Prasarana	U8	198	3,194	0,290	B
9	Penanganan Pengaduan	U9	217	3,500	0,318	B
10	Keterbukaan Informasi	U10	226	3,645	0,331	A
11	Integritas Petugas	U11	213	3,435	0,312	B
Total					3,562	A
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)					89,04	A

Survei di Rawat Inap dilakukan pada masing – masing ruang perawatan rawat inap. Jumlah responden yang diambil pada layanan rawat inap yaitu sebanyak 62 responden yang tersebar pada masing – masing ruangan. Berikut hasil nilai IKM pada masing – masing ruangan di Rawat Inap.

Tabel 3.10 Nilai IKM pada Ruangan di Rawat Inap

No	Nama Ruangan	Nilai IKM 9 Unsur Pertanyaan	Mutu Pelayanan	Nilai IKM 11 Unsur Pertanyaan	Mutu Pelayanan
1	Ruang Cempaka	86,11	B	86,36	B
2	Ruang Cendrawasih	84,72	B	85,23	B
3	Ruang Dahlia	93,75	A	93,18	A
4	Ruang Jatayu	88,89	A	88,64	A
5	Ruang Kemuning	90,00	A	89,55	A
6	Ruang Mawar 1	89,44	A	90,00	A
7	Ruang Mawar 2	87,96	B	86,36	B
8	Ruang Nusa Indah	86,67	B	86,82	B
9	Ruang Anggrek 1	87,22	B	86,82	B
10	Ruang Anggrek 2	92,36	A	91,48	A
11	Ruang Palm	93,06	A	93,18	A
12	Ruang Peristi	91,67	A	91,67	A
13	Ruang Bougenvil	97,22	A	97,73	A
14	Ruang Elang	85,42	B	86,36	B
15	Ruang Teratai	88,89	A	89,39	A

3.4 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Rawat Khusus

Berdasarkan survei yang telah dilakukan, nilai IKM keseluruhan di Rawat Khusus dengan 9 (sembilan) pertanyaan adalah 3,585 atau 89,64 mutu pelayanan sangat baik atau A, dan nilai IKM dengan 11 (sebelas) pertanyaan adalah 3,619 atau

90,47 dengan mutu pelayanan sangat baik atau A, Berikut nilai masing – masing unsur IKM di Rawat Khusus.

Tabel 3.11 Nilai IKM Rawat Khusus (9 Unsur Pertanyaan)

No	Unsur Pelayanan	Kode	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E= (D/26)	F = (E*0,111)	G
1	Persyaratan	U1	92	3,538	0393	A
2	Prosedur	U2	96	3,692	0,410	A
3	Waktu Pelayanan	U3	85	3,269	0,363	B
4	Biaya/Tarif	U4	102	3,923	0,436	A
5	Produk Layanan	U5	89	3,423	0,380	B
6	Kompetensi Pelaksana	U6	101	3,885	0,432	A
7	Perilaku Pelaksana	U7	100	3,846	0,427	A
8	Sarana dan Prasarana	U8	83	3,192	0,355	B
9	Penanganan Pengaduan	U9	91	3,500	0,389	B
Total					3,585	A
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)					89,64	A

Tabel 3.12 Nilai IKM Rawat Khusus (11 Unsur Pertanyaan)

No	Unsur Pelayanan	Kode	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E= (D/26)	F = (E*0,0909)	G
1	Persyaratan	U1	92	3,538	0,322	A
2	Prosedur	U2	96	3,692	0,336	A
3	Waktu Pelayanan	U3	85	3,269	0,297	B
4	Biaya/Tarif	U4	102	3,923	0,357	A
5	Produk Layanan	U5	89	3,423	0,311	B
6	Kompetensi Pelaksana	U6	101	3,885	0,353	A
7	Perilaku Pelaksana	U7	100	3,846	0,350	A
8	Sarana dan Prasarana	U8	83	3,192	0,290	B
9	Penanganan Pengaduan	U9	91	3,500	0,318	B
10	Keterbukaan Informasi	U10	99	3,808	0,346	A

No	Unsur Pelayanan	Kode	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E= (D/26)	F = (E*0,0909)	G
11	Integritas Petugas	U11	97	3,731	0,339	A
Total					3,619	A
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)					90,47	A

Survei di Rawat Khusus dilakukan pada masing – masing ruangan/instalasi. Jumlah responden yang diambil pada layanan rawat khusus yaitu sebanyak 26 responden yang tersebar pada masing – masing ruangan/instalasi. Berikut hasil nilai IKM pada masing – masing ruangan/instalasi di Rawat Khusus.

Tabel 3.13 Nilai IKM pada Ruang/Instalasi di Rawat Khusus

No	Nama Ruang/ Instalasi	Nilai IKM 9 Unsur Pertanyaan	Mutu Pelayanan	Nilai IKM 11 Unsur Pertanyaan	Mutu Pelayanan
1	PONEK	86,11	B	88,64	A
2	HCU	91,11	A	90,91	A
3	NICU/PICU	93,06	A	93,18	A
4	IGD	90,43	A	91,16	A
5	VK	88,19	B	90,34	A
6	ICCU	89,81	A	90,15	A
7	ICU	87,04	B	87,88	B

3.5 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Instalasi Penunjang

Berdasarkan survei yang telah dilakukan, nilai IKM keseluruhan di Instalasi Penunjang dengan 9 (sembilan) pertanyaan adalah 3,525 atau 88,12 mutu pelayanan baik atau B, dan nilai IKM dengan 11 (sebelas) pertanyaan adalah 3,558 atau 88,95 dengan mutu pelayanan sangat baik atau A. Berikut nilai masing – masing unsur IKM di Instalasi Penunjang.

Tabel 3.14 Nilai IKM Instalasi Penunjang (9 Unsur Pertanyaan)

No	Unsur Pelayanan	Kode	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E= (D/29)	F = (E*0,111)	G
1	Persyaratan	U1	101	3,483	0,387	B
2	Prosedur	U2	102	3,517	0,391	B
3	Waktu Pelayanan	U3	99	3,414	0,379	B
4	Biaya/Tarif	U4	109	3,759	0,418	A
5	Produk Layanan	U5	100	3,448	0,383	B
6	Kompetensi Pelaksana	U6	105	3,621	0,402	A
7	Perilaku Pelaksana	U7	106	3,655	0,406	A
8	Sarana dan Prasarana	U8	97	3,345	0,372	B
9	Penanganan Pengaduan	U9	101	3,483	0,387	B
Total					3,525	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)					88,12	B

Tabel 3.15 Nilai IKM Instalasi Penunjang (11 Unsur Pertanyaan)

No	Unsur Pelayanan	Kode	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E= (D/29)	F = (E*0,0909)	G
1	Persyaratan	U1	101	3,483	0,317	B
2	Prosedur	U2	102	3,517	0,320	B
3	Waktu Pelayanan	U3	99	3,414	0,310	B
4	Biaya/Tarif	U4	109	3,759	0,342	A
5	Produk Layanan	U5	100	3,448	0,313	B
6	Kompetensi Pelaksana	U6	105	3,621	0,329	A
7	Perilaku Pelaksana	U7	106	3,655	0,332	A
8	Sarana dan Prasarana	U8	97	3,345	0,304	B
9	Penanganan Pengaduan	U9	101	3,483	0,317	B
10	Keterbukaan Informasi	U10	105	3,621	0,329	A
11	Integritas Petugas	U11	110	3,793	0,345	A
Total					3,558	A
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)					88,95	A

Survei di Instalasi Penunjang dilakukan pada masing – masing ruangan/instalasi. Jumlah responden yang diambil pada layanan Instalasi Pelayanan Penunjang yaitu sebanyak 35 responden yang tersebar pada masing – masing ruangan/instalasi. Berikut hasil nilai IKM pada masing – masing ruangan/instalasi di Instalasi Penunjang.

Tabel 3.16 Nilai IKM pada Ruang/Instalasi di Instalasi Penunjang

No	Nama Ruang/ Instalasi	Nilai IKM 9 Unsur Pertanyaan	Mutu Pelayanan	Nilai IKM 11 Unsur Pertanyaan	Mutu Pelayanan
1	Laboratorium	85,56	B	86,36	B
2	Radiologi	88,89	A	89,55	A
3	Haemodialisa	92,78	A	93,18	A
4	Fisioterapi	90,00	A	90,91	A
5	Farmasi	85,49	B	86,62	B

3.6 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal

Berdasarkan survei yang telah dilakukan, nilai IKM keseluruhan RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal dengan 9 (sembilan) pertanyaan adalah 3,517 atau 87,92 mutu pelayanan baik, dan nilai IKM dengan 11 (sebelas) pertanyaan adalah 3,530 atau 88,24 dengan mutu pelayanan baik. Berikut nilai masing – masing unsur IKM di RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal.

Tabel 3.17 Nilai IKM keseluruhan RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal (9 Unsur Pertanyaan)

No	Unsur Pelayanan	Kode	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	$E = (D/200)$	$F = (E*0,111)$	G
1	Persyaratan	U1	709	3,545	0,394	A
2	Prosedur	U2	711	3,555	0,395	A
3	Waktu Pelayanan	U3	660	3,300	0,367	B
4	Biaya/Tarif	U4	747	3,735	0,415	A

No	Unsur Pelayanan	Kode	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	$E = (D/200)$	$F = (E*0,111)$	G
5	Produk Layanan	U5	701	3,505	0,389	B
6	Kompetensi Pelaksana	U6	733	3,665	0,407	A
7	Perilaku Pelaksana	U7	724	3,620	0,402	A
8	Sarana dan Prasarana	U8	650	3,250	0,361	B
9	Penanganan Pengaduan	U9	695	3,475	0,386	B
Total					3,517	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)					87,92	B

Tabel 3.18 Nilai IKM keseluruhan RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal (11 Unsur Pertanyaan)

No	Unsur Pelayanan	Kode	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	$E = (D/26)$	$F = (E*0,0909)$	G
1	Persyaratan	U1	709	3,545	0,322	A
2	Prosedur	U2	711	3,555	0,323	A
3	Waktu Pelayanan	U3	660	3,300	0,300	B
4	Biaya/Tarif	U4	747	3,735	0,340	A
5	Produk Layanan	U5	701	3,505	0,319	B
6	Kompetensi Pelaksana	U6	733	3,665	0,333	A
7	Perilaku Pelaksana	U7	724	3,620	0,329	A
8	Sarana dan Prasarana	U8	650	3,250	0,295	B
9	Penanganan Pengaduan	U9	695	3,475	0,316	B
10	Keterbukaan Informasi	U10	719	3,595	0,327	A
11	Integritas Petugas	U11	716	3,580	0,325	A
Total					3,530	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)					88,24	B

BAB IV

ANALISIS DAN REKOMENDASI

4.1 Analisis Permasalahan

Berdasarkan hasil olah data yang telah dilakukan diperoleh hasil yaitu nilai IKM keseluruhan RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal dengan 9 (sembilan) pertanyaan adalah 3,517 atau 87,92 mutu pelayanan baik, dan nilai IKM dengan 11 (sebelas) pertanyaan adalah 3,530 atau 88,24 dengan mutu pelayanan baik. Hal ini menunjukkan secara keseluruhan pelayanan di RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal telah dilakukan dengan baik.

Dari beberapa unsur yang menjadi penilaian saat survei diperoleh nilai unsur tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif dimana RSUD dr. Soeselo menerima pembayaran/ pembiayaan dari pasien umum maupun pasien dengan jasa asuransi seperti BPJS Kesehatan baik itu PBI maupun non PBI, BPJS Ketenagakerjaan, Jasa Raharja, dan lain-lain, sehingga masyarakat dapat berobat secara gratis dengan jaminan asuransi tersebut.

Unsur terendah yaitu pada unsur waktu pelayanan, sarana dan prasarana, serta prosedur layanan.

1. Waktu pelayanan menjadi unsur yang paling rendah nilainya dikarenakan waktu tunggu yang relatif lama, khususnya pada layanan rawat jalan (proses pendaftaran, pemeriksaan, dan pengambilan obat) dan pada proses perpindahan pasien dari IGD ke ruang rawat inap.
2. Permasalahan sarana dan prasarana tersebar di beberapa unit pelayanan. Pada unit rawat jalan, keluhan yang sering disampaikan meliputi keterbatasan jumlah kursi roda, kursi

tunggu yang tidak mencukupi sehingga banyak pasien yang duduk diselasar ruang tunggu, serta layar monitor antrian di poliklinik yang kurang informatif. Sementara itu, pada unit rawat inap dan rawat khusus ditemukan beberapa fasilitas ruangan yang tidak berfungsi optimal, seperti pintu kamar mandi yang rusak, kondisi WC yang kurang bersih, televisi yang tidak dapat digunakan/mati, serta AC yang mengalami kebocoran.

3. Unsur ketiga yang mendapat nilai terendah yaitu unsur penanganan pengaduan, yaitu keluhan pasien yang disampaikan kepada petugas rumah sakit terkait beberapa kendala yang dirasakan oleh pasien tetapi kurang mendapatkan hasil yang optimal. Pengaduan yang banyak dirasakan oleh pasien yaitu waktu pelayanan dan sarana prasarana.

4.2 Rekomendasi Tindak Lanjut

Sebagai instansi pelayanan publik yang berorientasi pada kualitas pelayanan, maka RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal perlu melakukan perbaikan terhadap tiga unsur terendah hasil SKM pada triwulan IV tahun 2025 ini. Rekomendasi tindak lanjut yang dapat digunakan sebagai acuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal adalah sebagai berikut :

1. Optimalisasi waktu pelayanan dapat dilakukan dengan cara mempercepat waktu tunggu pasien dan memberikan informasi ketersediaan kamar secara update untuk memberikan kepastian waktu tunggu pasien IGD berpindah ke rawat inap

2. Pada unsur sarana dan prasarana diperlukan beberapa perbaikan sebagai berikut :
 - a. Pengurangan penumpukan pasien dibagian pendaftaran adalah melalui optimalisasi pendaftaran *online* sehingga pasien dapat menunggu antrian pendaftaran melalui aplikasi JKN.
 - b. Diperlukan pengadaan kursi roda dan kursi tunggu untuk menunjang pelayanan di rawat jalan agar pasien lebih nyaman.
 - c. Optimalisasi pemanfaatan layar monitor yang ada di setiap poliklinik. Layar monitor tersebut dapat digunakan untuk menampilkan informasi nomor antrean yang sedang dilayani, nomor antrean yang terlewat, estimasi antrean berikutnya, dan informasi tentang keberadaan dokter ketika datang terlambat dikarenakan sedang ada tindakan operasi.
 - d. Perlu ditingkatkan pemantauan dan pemeliharaan rutin terkait kondisi sarana dan prasarana lain (AC, TV, kamar mandi, dan fasilitas lainnya)
3. Penanganan pengaduan yang dilakukan oleh pasien adalah mengadakan tentang waktu yang panjang serta sarana dan prasarana yang kurang memadai sehingga rekomendasi tindaklanjut bagi unsur penanganan pengaduan adalah memalui perbaikan waktu pelayanan serta sarana dan prasarana.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Nilai hasil Survei Kepuasan Masyarakat triwulan empat tahun 2025 di RSUD dr. Soeselo adalah sebagai berikut :

1. Nilai IKM pada Rawat Jalan dengan 9 (sembilan) unsur pertanyaan yaitu 3,455 atau 86,38 mutu pelayanan baik dan dengan 11 (sebelas) unsur pertanyaan yaitu 3,468 atau 86,69 mutu pelayanan baik;
2. Nilai IKM pada Rawat Inap dengan 9 (sembilan) unsur pertanyaan yaitu 3,566 atau 89,16 mutu pelayanan sangat baik dan dengan 11 (sebelas) unsur pertanyaan yaitu 3,562 atau 89,04 mutu pelayanan sangat baik;
3. Nilai IKM pada Rawat Khusus dengan 9 (sembilan) unsur pertanyaan yaitu 3,585 atau 89,64 mutu pelayanan sangat baik dan dengan 11 (sebelas) unsur pertanyaan yaitu 3,619 atau 90,47 mutu pelayanan sangat baik;
4. Nilai IKM pada Instalasi Penunjang dengan 9 (sembilan) unsur pertanyaan yaitu 3,525 atau 88,12 mutu pelayanan sangat baik dan dengan 11 (sebelas) unsur pertanyaan yaitu 3,558 atau 88,95 mutu pelayanan sangat baik;
5. Nilai IKM keseluruhan RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal dengan 9 (sembilan) pertanyaan adalah 3,517 atau 87,92 mutu pelayanan baik, dan nilai IKM dengan 11 (sebelas) pertanyaan adalah 3,530 atau 88,24 dengan mutu pelayanan baik. Nilai unsur pelayanan tertinggi yaitu unsur biaya/tarif. Nilai unsur pelayanan terendah yaitu unsur waktu pelayanan, unsur sarana dan prasarana, serta unsur penanganan pengaduan.

5.2 Saran

RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal sebagai penyelenggara pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan masyarakat diharapkan mampu untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya. Sesuai hasil survei kepuasan masyarakat yang telah dilakukan, dapat diketahui prioritas perbaikan yang perlu dilakukan berdasarkan rekomendasi tindak lanjut agar dapat dijadikan pertimbangan dan acuan untuk melaksanakan perbaikan bagi pelayanan di RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal.

LAMPIRAN

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN RSUD DOKTER SOESELO KABUPATEN TEGAL
TRIWULAN IV TAHUN 2025**

DATA RESPONDEN (<i>Centang sesuai jawaban masyarakat/responden</i>)	
Nama Pasien	
Nama Responden	
NIK	Umur : Tahun
Nomer Telepon	Hubungan Keluarga :
Jenis Kelamin	<input type="checkbox"/> Laki – laki <input type="checkbox"/> Perempuan
Pendidikan Terakhir	<input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> D2/D3 <input type="checkbox"/> S1/D4 <input type="checkbox"/> S2/S3
Pekerjaan	<input type="checkbox"/> PNS/TNI/POLRI <input type="checkbox"/> Wiraswasta <input type="checkbox"/> Karyawan Swasta <input type="checkbox"/> Pelajar/Mahasiswa <input type="checkbox"/> Lainnya
Alamat	
Layanan diterima	
<input type="checkbox"/> Rawat Jalan <input type="checkbox"/> Instalasi Penunjang <input type="checkbox"/> Rawat Khusus <input type="checkbox"/> Rawat Inap	

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

(*lingkari kode angka sesuai jawaban*)

1. Bagaimana pendapat Bapak/ Ibu/ Saudara(i) tentang kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanannya? 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	2. Bagaimana pemahaman Bapak/ Ibu/ Saudara(i) tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah
3. Bagaimana pendapat Bapak/ Ibu/ Saudara(i) tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat	4. Bagaimana pendapat Bapak/ Ibu/ Saudara(i) tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan di RSUD dr. Soeselo Kab. Tegal? 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis
5. Bagaimana pendapat Bapak/ Ibu/ Saudara(i) tentang kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Bapak/ Ibu/ Saudara(i) tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan? 1. Tidak Kompeten 2. Kurang Kompeten 3. Kompeten 4. Sangat Kompeten

<p>7. Bagaimana pendapat Bapak/ Ibu/ Saudara(i) dalam perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah 	<p>8. Bagaimana pendapat Bapak/ Ibu/ Saudara(i) tentang kualitas sarana dan prasarana di RSUD dr. Soeselo Kab. Tegal?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik
<p>9. Bagaimana pendapat Bapak/ Ibu/ Saudara(i) tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik 	<p>10. Bagaimana pendapat Bapak/ Ibu/ Saudara(i) tentang keterbukaan informasi yang dapat di akses oleh masyarakat?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik
<p>11. Bagaimana pendapat Bapak/ Ibu/ Saudara(i) tentang integritas petugas dalam menjalankan tugas?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik 	<p>KRITIK DAN SARAN</p>

Slawi, 2025

Responden

(.....)

**DOKUMENTASI PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN IV TAHUN 2025
DI RSUD DOKTER SOESELO KABUPATEN TEGAL**





