

LAPORAN

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

RSUD dr. SOESELO KAB. TEGAL

TRIWULAN I TAHUN 2026



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 atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga kegiatan serta penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal periode Triwulan I Tahun 2026 ini dapat diselesaikan dengan baik.

Laporan ini menyajikan informasi dan data komprehensif mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal pada awal tahun anggaran 2026. Pengukuran ini merupakan instrumen penting untuk memotret kinerja layanan secara nyata sekaligus memberikan ruang bagi masyarakat sebagai pengguna layanan untuk memberikan penilaian terhadap kualitas yang mereka terima. Hasil dari survei ini diharapkan dapat menjadi kompas bagi manajemen dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan publik serta pencapaian sasaran kinerja organisasi.

Kami menyadari sepenuhnya bahwa pelaksanaan survei hingga penyusunan laporan ini dapat terlaksana berkat dukungan dan kerja sama dari berbagai pihak. Oleh karena itu, kami menyampaikan apresiasi dan terima kasih yang tulus kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam keberhasilan kegiatan ini. Kami senantiasa mengharapkan masukan serta kritik yang membangun demi perbaikan aspek – aspek yang masih memerlukan perhatian. Semoga laporan ini memberikan manfaat luas bagi semua pihak serta menjadi referensi strategis dalam menjaga konsistensi peningkatan mutu pelayanan di RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal.

Tegal, 5 April 2026
Ketua Tim Survei
CV Taqwa Berkah Abadi
Saifudin Latif Cahya Adi, ST.

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN I TAHUN 2026
PADA RSUD dr. SOESELO KABUPATEN TEGAL
KABUPATEN TEGAL – JAWA TENGAH

Slawi, April 2026

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	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Hukum	2
1.3 Maksud dan Tujuan	3
1.4 Ruang Lingkup	4
1.5 Sistematika Penulisan	4
BAB II METODE SURVEI	6
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	8
2.6 Metode Pengolahan Data	11
2.7 Sumber Data	13
BAB III PENGOLAHAN DATA	14
3.1 Karakteristik Responden	14
3.2 Indikator Kinerja Faktor Pendukung Pada Unsur Pelayanan	18
3.3 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Rawat Jalan	20
3.4 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Rawat Inap	23
3.5 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Rawat Khusus	25
3.6 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Instalasi Penunjang ...	27
3.7 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal	29

3.8 Rekapitulasi dan Perbandingan Capaian Antar Periode	32
BAB IV ANALISIS DAN REKOMENDASI	35
4.1 Analisis Permasalahan	35
4.2 Rekomendasi Tindak Lanjut	37
4.3 Tindak Lanjut yang Sudah Dilakukan.....	40
BAB V PENUTUP	42
5.1 Kesimpulan	42
5.2 Saran	43

LAMPIRAN

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

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Waktu Pelaksanaan	8
Tabel 2.2 Tabel Sampel Morgan and Krejcie	9
Tabel 2.3 Sampel Responden Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal.....	11
Tabel 2.4 Nilai Persepsi Interval, Interval IKM, dan Nilai Konversi IKM	12
Tabel 3.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	14
Tabel 3.2 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan	15
Tabel 3.3 Karakteristik Responden berdasarkan Usia	16
Tabel 3.4 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan	17
Tabel 3.5 Indikator Kinerja Faktor Pendukung	19
Tabel 3.6 Nilai IKM Rawat Jalan (9 Unsur Pertanyaan)	21
Tabel 3. 7 Nilai IKM Rawat Jalan (11 Unsur Pertanyaan)	21
Tabel 3.8 Nilai IKM pada masing-masing Poliklinik Rawat Jalan.....	22
Tabel 3. 9 Nilai IKM Rawat Inap (9 Unsur Pertanyaan)	23
Tabel 3.10 Nilai IKM Rawat Inap (11 Unsur Pertanyaan)	24
Tabel 3.11 Nilai IKM pada Ruangan di Rawat Inap	24
Tabel 3.12 Nilai IKM Rawat Khusus (9 Unsur Pertanyaan)	25
Tabel 3.13 Nilai IKM Rawat Khusus (11 Unsur Pertanyaan)	26
Tabel 3.14 Nilai IKM pada Ruang/Instalasi di Rawat Khusus.....	27
Tabel 3.15 Nilai IKM Instalasi Penunjang (9 Unsur Pertanyaan)	27
Tabel 3.16 Nilai IKM Instalasi Penunjang (11 Unsur Pertanyaan)	28
Tabel 3.17 Nilai IKM pada Ruang/Instalasi di Instalasi Penunjang..	28
Tabel 3.18 Nilai IKM keseluruhan RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal (9 Unsur Pertanyaan)	29
Tabel 3.19 Nilai IKM keseluruhan RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal (11 Unsur Pertanyaan)	30
Tabel 3.20 Nilai Mutu Pelayanan RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal (9 Unsur Pertanyaan)	31

Tabel 3.21 Nilai Mutu Pelayanan RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal (11 Unsur Pertanyaan)	31
Tabel 3. 22 Komparasi Nilai IKM Berdasarkan Unsur Pelayanan pada Triwulan I 2026 terhadap Triwulan IV 2025	32

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Diagram Jumlah Responden berdasarkan Jenis Kelamin	15
Gambar 3.2	Diagram Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan	16
Gambar 3.3	Diagram Karakteristik Responden berdasarkan Usia ..	17
Gambar 3.4	Diagram Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan.....	18
Gambar 4.1	Contoh Ilustrasi Informasi Digital	39

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan manifestasi nyata dari kehadiran negara dalam menjamin pemenuhan hak-hak dasar warga negara. Sejalan dengan amanat Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, pemerintah memegang tanggung jawab penuh untuk menyelenggarakan pelayanan yang prima demi kesejahteraan masyarakat. Dalam sektor kesehatan, Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) menempati posisi strategis sebagai ujung tombak pelayanan yang bersentuhan langsung dengan dinamika kebutuhan publik. Oleh karena itu, penyediaan layanan kesehatan yang cepat, tepat, dan profesional bukan sekadar kewajiban administratif, melainkan prioritas utama dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat.

Memasuki tahun 2026, semangat reformasi birokrasi menuntut instansi pelayan publik untuk semakin adaptif terhadap prinsip akuntabilitas, transparansi, dan responsivitas. Sebagai institusi yang dinamis, RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal dituntut untuk melakukan evaluasi kinerja secara berkelanjutan. Salah satu instrumen fundamental yang digunakan untuk mengukur efektivitas layanan tersebut adalah melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). SKM menjadi sarana krusial bagi manajemen rumah sakit untuk memetakan kekuatan serta mengidentifikasi celah dalam sistem pelayanan, sehingga strategi peningkatan mutu yang dirumuskan dapat lebih presisi dan tepat sasaran.

Secara regulasi, pelaksanaan SKM merupakan mandat dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mewajibkan penyelenggara layanan melakukan

penilaian kinerja secara berkala. Secara teknis, pedoman pelaksanaannya merujuk pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Pedoman ini menetapkan indikator – indikator baku sebagai alat ukur kepuasan, mulai dari aspek prosedural, kompetensi dan perilaku petugas, hingga ketersediaan sarana pendukung serta efektivitas penanganan keluhan.

Lebih dari sekadar alat evaluasi internal, SKM di RSUD dr. Soeselo juga berfungsi sebagai saluran partisipasi publik. Melalui survei ini, masyarakat diberikan ruang untuk menyampaikan persepsi, aspirasi, maupun kritik konstruktif, sehingga tercipta komunikasi dua arah yang sehat antara penyedia layanan dan pengguna layanan. Hal ini menjadi sangat penting mengingat penilaian publik merupakan cerminan nyata dari reputasi dan integritas institusi.

Sebagai upaya untuk menjaga dan meningkatkan kualitas layanan pada periode awal tahun ini, RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat untuk Triwulan I Tahun 2026. Penilaian ini mencakup 9 (sembilan) unsur pertanyaan fundamental sesuai kriteria PermenPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017, yang diperkuat dengan 2 (dua) unsur tambahan dari instrumen *Monitoring Center for Prevention* (MCP) KPK guna memastikan integritas pelayanan. Laporan ini disusun secara sistematis dan objektif sebagai dokumen evaluasi strategis sekaligus rujukan utama bagi manajemen dalam mengambil kebijakan peningkatan mutu pelayanan publik di masa mendatang.

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

Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dimaksudkan untuk menghimpun basis data dan informasi faktual mengenai tingkat kepuasan publik terhadap kualitas layanan di RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal secara berkala. Adapun tujuan dari pelaksanaan survei ini adalah sebagai berikut:

1. Mendorong keterlibatan aktif masyarakat sebagai pengguna layanan agar dapat memberikan penilaian yang objektif terhadap kinerja pelayanan di lingkungan rumah sakit.
2. Memperoleh data yang akurat serta nilai Indeks Kepuasan Masyarakat yang terukur pada seluruh lini fasilitas pelayanan.
3. Mengidentifikasi indikator spesifik yang masih menjadi kelemahan atau kekurangan pada setiap unsur pelayanan sebagai dasar perbaikan kualitas secara cepat.
4. Menyediakan rujukan data bagi manajemen dalam menetapkan kebijakan peningkatan mutu layanan yang

berbasis bukti agar setiap langkah perbaikan dapat berjalan lebih tepat sasaran.

1.4 Ruang Lingkup

Kegiatan survei ini mencakup pengukuran persepsi kepuasan masyarakat terhadap seluruh dimensi pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal. Cakupan pemantauan dilaksanakan pada empat kategori layanan utama, yaitu pelayanan rawat jalan, instalasi penunjang, pelayanan rawat khusus, dan pelayanan rawat inap.

Dalam pelaksanaannya, instrumen penilaian mengacu pada standar 11 unsur pelayanan. Hal ini meliputi 9 unsur pertanyaan yang berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, serta diperkuat dengan 2 unsur tambahan dari instrumen *Monitoring Center for Prevention* (MCP) KPK untuk memotret aspek integritas dan transparansi layanan.

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 I tahun 2026.

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 I tahun 2026.

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 2026

BAB II

METODE SURVEI

2.1 Jenis dan Pelaksanaan Kegiatan

Jenis penelitian yang dilakukan yaitu penelitian empiris 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 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 I Tahun 2026 di RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal dilakukan pada tabel berikut:

Tabel 2.1 Tabel Waktu Pelaksanaan

No	Kegiatan	Maret 2026				April 2026			
		Minggu ke-				Minggu ke-			
		1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pelaksanaan Survei								
2	Pengolahan data								
3	Analisis hasil olah data								
4	Pembuatan laporan								
5	Penyerahan laporan Survei								

2.5 Populasi dan Sampel

1. Populasi

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat pada semester I tahun 2026 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 II di tahun 2025 yaitu sebanyak 128.457 pasien.

2. 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

Populasi (N)	Sample (n)	Populasi (N)	Sample (n)	Populasi (N)	Sample (n)
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 2026 sebanyak 384 responden atau dibulatkan 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	83
2	Instalasi Penunjang	29
3	Rawat Khusus	29
4	Rawat Inap	59
	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 menjaga 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 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 I tahun 2026 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	25	58	83
2.	Instalasi Penunjang	7	22	29
3.	Rawat Khusus	9	20	29
4.	Rawat Inap	16	43	59
Total		57	57	143
Persentase (%)		28,50%	28,50%	71,50%

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 143 orang dengan persentase 71,50% dibanding dengan responden laki - laki sebanyak 57 orang dengan persentase 28,50%.

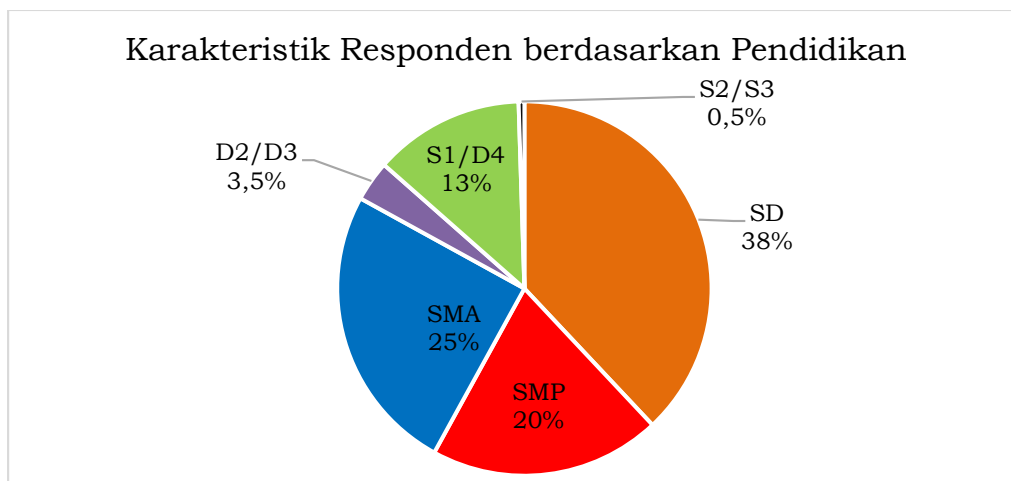
2. Pendidikan

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	33	22	15	1	11	1
2.	Instalasi Penunjang	12	3	5	2	7	-
3.	Rawat Khusus	9	3	16	-	1	-
4.	Rawat Inap	22	12	14	4	7	-
Total		76	76	40	50	7	26
Persentase (%)		38%	20%	25%	3,50%	13%	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 sebanyak 76 responden dengan persentase 38%, tingkat SMA sebanyak 50 responden dengan persentase 25%, tingkat SMP sebanyak 40 responden dengan persentase 20%, tingkat S1/D4 sebanyak 26 responden dengan persentase 13%, tingkat D2/D3 sebanyak 7 responden dengan persentase 3,5%, dan tingkat S2/S3 sebanyak 1 responden dengan persentase 0,5%.

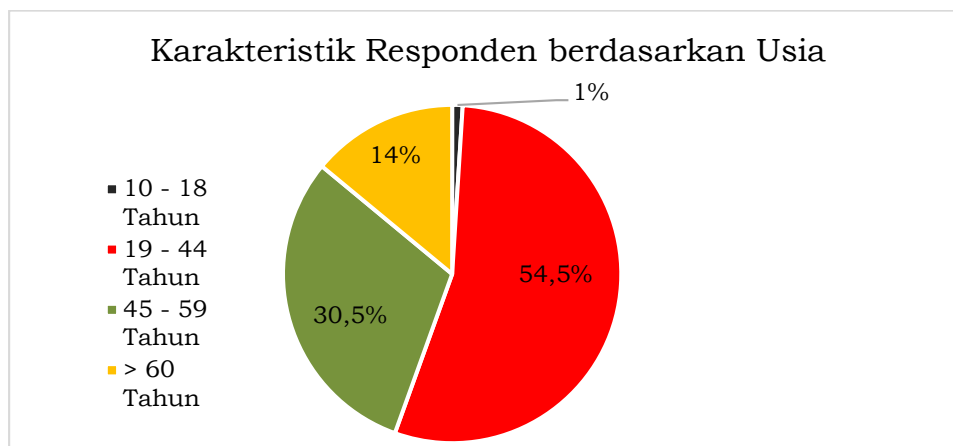
3. Usia

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	1	41	28	13
2.	Instalasi Penunjang	-	18	7	4
3.	Rawat Khusus	-	19	8	2
4.	Rawat Inap	1	31	18	9
	Total	2	109	61	28
	Persentase (%)	1%	54,50%	30,50%	14%

Berdasarkan tabel di atas, berikut grafik karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada gambar 3.3.



Gambar 3.3 Diagram Karakteristik Responden berdasarkan Usia Berdasarkan gambar di atas, rata - rata responden adalah dari rentang usia 19 – 44 tahun sebanyak 109 responden (54,50%), rentang usia 45 – 59 tahun sebanyak 61 responden (30,50%), rentang usia lebih dari 60 tahun sebanyak 28 responden (14%), dan rentang usia 17 tahun sebanyak 2 responden (1%).

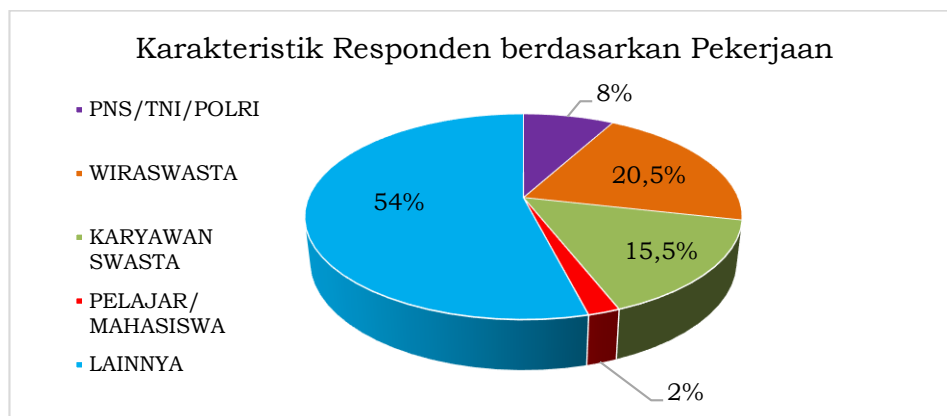
4. Pekerjaan

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	7	20	11	2	43
2.	Instalasi Penunjang	5	3	2	-	19
3.	Rawat Khusus	-	5	7	-	17
4.	Rawat Inap	4	13	11	2	29
Total		16	16	41	31	4
Persentase (%)		8%	8%	20,50%	15,50%	2%

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 108 responden (54%), wiraswasta sebanyak 41 responden (20,5%), karyawan Swasta sebanyak 31 responden (15,5%), PNS/TNI/Polri sebanyak 16 responden (8%), dan pelajar/mahasiswa sebanyak 4 responden (2%).

3.2 Indikator Kinerja Faktor Pendukung Pada Unsur Pelayanan

Dalam upaya mewujudkan standar pelayanan yang objektif dan transparan di RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal, setiap unsur pelayanan yang telah didefinisikan secara normatif dijabarkan ke dalam bentuk indikator kinerja faktor pendukung. Penetapan indikator kinerja faktor pendukung dalam laporan ini merupakan hasil derivasi operasional yang diturunkan langsung dari 11 unsur pelayanan normatif (PermenPAN RB & MCP KPK) yang telah dijelaskan pada Bab II. Parameter ini disusun berdasarkan pendekatan *Patient-Centered Care*, di mana setiap poin penilaian disesuaikan dengan titik sentuh layanan (*service*

touchpoints) yang dialami langsung oleh pasien di RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal.

Penyusunan indikator ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang lebih spesifik mengenai kondisi ideal yang harus dicapai oleh setiap unit kerja. Dengan adanya parameter ini, hasil pengolahan data pada sub-bab berikutnya tidak hanya menyajikan angka indeks, tetapi juga mampu mengidentifikasi celah (*gap*) antara standar operasional dengan realitas persepsi masyarakat.

Adapun rincian indikator kinerja faktor pendukung yang digunakan sebagai dasar penilaian kuesioner adalah sebagai berikut:

Tabel 3.5 Indikator Kinerja Faktor Pendukung

No	Unsur Pelayanan	Indikator Kinerja Faktor Pendukung (Implementasi)
1	Persyaratan	Ketersediaan informasi mengenai dokumen teknis dan administratif bagi seluruh jenis jaminan yang dapat diakses secara mandiri melalui platform digital maupun fisik.
2	Prosedur	Pemahaman masyarakat terhadap tata cara pelayanan yang sistematis, termasuk kemudahan prosedur penyampaian aspirasi/pengaduan di lapangan.
3	Waktu Pelayanan	Ketersediaan estimasi waktu yang jelas bagi setiap proses pelayanan (dari pendaftaran hingga selesai) yang dipublikasikan secara transparan.
4	Biaya/Tarif	Ketersediaan rincian biaya yang resmi ditetapkan dan kemudahan akses informasi rincian pembiayaan bagi penerima layanan.
5	Produk Layanan	Kesesuaian hasil layanan yang diterima (diagnosa, tindakan medis, farmasi) dengan standar ketentuan yang telah ditetapkan rumah sakit.

No	Unsur Pelayanan	Indikator Kinerja Faktor Pendukung (Implementasi)
6	Kompetensi Pelaksana	Pengakuan masyarakat terhadap pengetahuan, keahlian, dan keterampilan petugas medis maupun administratif dalam memberikan solusi medis.
7	Perilaku Pelaksana	Konsistensi sikap petugas dalam menunjukkan keramahan dan kesopanan sebagai cerminan profesionalisme saat melayani.
8	Sarana dan Prasarana	Ketersediaan alat (sarana bergerak) dan gedung (prasarana) yang mendukung kenyamanan, termasuk petunjuk arah (<i>signage</i>) yang informatif dan pemahaman masyarakat akan kapasitas penanganan rumah sakit secara fisik maupun administrative.
9	Penanganan Pengaduan	Kejelasan tata cara penyampaian keluhan serta keberadaan umpan balik (<i>feedback</i>) yang nyata atas masukan yang diberikan masyarakat.
10	Keterbukaan Informasi	Sejauh mana rumah sakit membuka akses bagi publik untuk mengetahui proses pelayanan secara jelas, terutama terkait hak dan kewajiban pasien.
11	Integritas Petugas	Perwujudan sikap jujur dan tanggung jawab petugas dalam menjalankan tugas tanpa praktik pungli atau gratifikasi sesuai regulasi.

3.3 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Rawat Jalan

Berdasarkan survei yang telah dilakukan, nilai IKM keseluruhan di Rawat Jalan dengan 9 (sembilan) pertanyaan adalah 3,627 atau 90,663 mutu pelayanan sangat baik atau A, dan nilai IKM dengan 11 (sebelas) pertanyaan adalah 3,650 atau 91,23 Dengan mutu pelayanan sangat baik atau A. Berikut nilai masing – masing unsur IKM di Rawat Jalan.

Tabel 3.6 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	313	3,77	0,42	A
2	Prosedur	U2	304	3,66	0,41	A
3	Waktu Pelayanan	U3	277	3,34	0,37	B
4	Biaya/Tarif	U4	308	3,71	0,41	A
5	Produk Layanan	U5	300	3,61	0,40	A
6	Kompetensi Pelaksana	U6	311	3,75	0,42	A
7	Perilaku Pelaksana	U7	304	3,66	0,41	A
8	Sarana dan Prasarana	U8	274	3,30	0,37	B
9	Penanganan Pengaduan	U9	318	3,83	0,43	A
Total					3,627	A
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)					90,663	A

Tabel 3. 7 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	313	3,77	0,34	A
2	Prosedur	U2	304	3,66	0,33	A
3	Waktu Pelayanan	U3	277	3,34	0,30	B
4	Biaya/Tarif	U4	308	3,71	0,34	A
5	Produk Layanan	U5	300	3,61	0,33	A
6	Kompetensi Pelaksana	U6	311	3,75	0,34	A
7	Perilaku Pelaksana	U7	304	3,66	0,33	A
8	Sarana dan Prasarana	U8	274	3,30	0,30	B
9	Penanganan Pengaduan	U9	318	3,83	0,35	A
10	Keterbukaan Informasi	U10	308	3,71	0,34	A
11	Integritas Petugas	U11	315	3,80	0,35	A
Total					3,650	A
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)					91,238	A

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 3.8 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	95,833	A	95,833	A
2	Poliklinik Bedah Orthopedi	95,833	A	95,833	A
3	Poliklinik Bedah Umum	94,444	A	93,182	A
4	Poliklinik Bedah Urologi	95,833	A	96,591	A
5	Poliklinik Gigi Umum	86,111	B	86,364	B
6	Poliklinik Bedah Mulut & Maxillofacial	93,056	A	93,182	A
7	Poliklinik Konservasi Gigi	97,222	A	96,591	A
8	Poliklinik Gigi Anak	94,444	A	95,455	A
9	Poliklinik Jantung	96,528	A	96,591	A
10	Poliklinik Penyakit Mulut	84,722	B	87,500	B
11	Poliklinik Mata	81,481	B	83,333	B
12	Poliklinik Jiwa	83,333	B	85,227	B
13	Poliklinik Paru	90,278	A	90,909	A
14	Poliklinik Bedah Saraf	82,639	B	85,227	B
15	Poliklinik THT	89,815	A	90,152	A
16	Poliklinik Penyakit Dalam	92,361	A	93,182	A
17	Poliklinik Kebidanan dan Kandungan	93,056	A	93,466	A
18	Poliklinik Saraf	81,944	B	83,333	B
19	Poliklinik Kulit dan Kelamin	87,500	B	88,636	A
20	Poliklinik Psikologi	81,944	B	84,091	B
21	Poliklinik TB. MDR	87,500	B	88,636	A

No	Nama Poliklinik	Nilai IKM 9 Unsur Pertanyaan	Mutu Pelayanan	Nilai IKM 11 Unsur Pertanyaan	Mutu Pelayanan
22	Poliklinik Spesialis Bedah Onkologi	93,056	A	92,045	A
23	Poliklinik Spesialis Bedah Anak	97,222	A	96,591	A
24	Poliklinik Prostodonsia	95,833	A	94,318	A
25	Poliklinik Rajawali	95,833	A	94,318	A

3.4 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Rawat Inap

Berdasarkan survei yang telah dilakukan, nilai IKM keseluruhan di Rawat Inap dengan 9 (sembilan) pertanyaan adalah 3,589 atau 89,736 mutu pelayanan sangat baik atau A, dan nilai IKM dengan 11 (sebelas) pertanyaan adalah 3,572 atau 89,291 dengan mutu pelayanan sangat baik atau A. Berikut nilai masing – masing unsur IKM di Rawat Inap.

Tabel 3. 9 Nilai IKM Rawat Inap (9 Unsur Pertanyaan)

No	Unsur Pelayanan	Kode	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertim- bang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E= (D/62)	F = (E*0,111)	G
1	Persyaratan	U1	223	3,78	0,42	A
2	Prosedur	U2	218	3,69	0,41	A
3	Waktu Pelayanan	U3	193	3,27	0,36	B
4	Biaya/Tarif	U4	226	3,83	0,43	A
5	Produk Layanan	U5	217	3,68	0,41	A
6	Kompetensi Pelaksana	U6	224	3,80	0,42	A
7	Perilaku Pelaksana	U7	199	3,37	0,37	B
8	Sarana dan Prasarana	U8	188	3,19	0,35	B
9	Penanganan Pengaduan	U9	218	3,69	0,41	A
Total					3,589	A
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)					89,736	A

Tabel 3.10 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	$E = (D/62)$	$F = (E \times 0,0909)$	G
1	Persyaratan	U1	223	3,78	0,34	A
2	Prosedur	U2	218	3,69	0,34	A
3	Waktu Pelayanan	U3	193	3,27	0,30	B
4	Biaya/Tarif	U4	226	3,83	0,35	A
5	Produk Layanan	U5	217	3,68	0,33	A
6	Kompetensi Pelaksana	U6	224	3,80	0,35	A
7	Perilaku Pelaksana	U7	199	3,37	0,31	B
8	Sarana dan Prasarana	U8	188	3,19	0,29	B
9	Penanganan Pengaduan	U9	218	3,69	0,34	A
10	Keterbukaan Informasi	U10	211	3,58	0,33	A
11	Integritas Petugas	U11	201	3,41	0,31	B
Total					3,572	A
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)					89,291	A

Survei di rawat inap dilakukan pada masing – masing ruang perawatan rawat inap. Jumlah responden yang diambil pada layanan rawat inap yaitu sebanyak 59 responden yang tersebar pada masing – masing ruangan. Berikut hasil nilai IKM pada masing – masing ruangan di rawat inap.

Tabel 3.11 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	83,33	B	84,09	B
2	Ruang Cendrawasih	96,53	A	95,45	A
3	Ruang Dahlia	87,50	B	88,07	B
4	Ruang Jatayu	100,00	A	98,86	A
5	Ruang Kemuning	84,72	B	83,52	B

No	Nama Ruangan	Nilai IKM 9 Unsur Pertanyaan	Mutu Pelayanan	Nilai IKM 11 Unsur Pertanyaan	Mutu Pelayanan
6	Ruang Mawar 1	92,78	A	92,73	A
7	Ruang Mawar 2	90,56	A	89,09	A
8	Ruang Nusa Indah	88,89	A	87,50	B
9	Ruang Anggrek 1	81,25	B	82,39	B
10	Ruang Anggrek 2	87,50	B	87,50	B
11	Ruang Amarilis	84,72	B	84,66	B
12	Ruang Palm	88,89	A	88,07	B
13	Ruang Peristi	91,67	A	90,91	A
14	Ruang Bougenvil	93,06	A	94,32	A
15	Ruang Elang	95,83	A	94,32	A

3.5 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Rawat Khusus

Berdasarkan survei yang telah dilakukan, nilai IKM keseluruhan di rawat khusus dengan 9 (sembilan) pertanyaan adalah 3,379 atau 84,483 mutu pelayanan baik atau B, dan nilai IKM dengan 11 (sebelas) pertanyaan adalah 3,398 atau 84,953 dengan mutu pelayanan baik atau B. Berikut nilai masing – masing unsur IKM di rawat khusus.

Tabel 3.12 Nilai IKM Rawat Khusus (9 Unsur Pertanyaan)

No	Unsur Pelayanan	Kode	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertim- bang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	$E = (D/26)$	$F = (E*0,111)$	G
1	Persyaratan	U1	106	3,66	0,41	A
2	Prosedur	U2	101	3,48	0,39	B
3	Waktu Pelayanan	U3	88	3,03	0,34	C
4	Biaya/Tarif	U4	100	3,45	0,38	B
5	Produk Layanan	U5	96	3,31	0,37	B
6	Kompetensi Pelaksana	U6	103	3,55	0,39	A
7	Perilaku Pelaksana	U7	100	3,45	0,38	B
8	Sarana dan Prasarana	U8	79	2,72	0,30	C

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
9	Penanganan Pengaduan	U9	109	3,76	0,42	A
Total					3,379	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)					84,483	B

Tabel 3.13 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	106	3,66	0,33	A
2	Prosedur	U2	101	3,48	0,32	B
3	Waktu Pelayanan	U3	88	3,03	0,28	C
4	Biaya/Tarif	U4	100	3,45	0,31	B
5	Produk Layanan	U5	96	3,31	0,30	B
6	Kompetensi Pelaksana	U6	103	3,55	0,32	A
7	Perilaku Pelaksana	U7	100	3,45	0,31	B
8	Sarana dan Prasarana	U8	79	2,72	0,25	C
9	Penanganan Pengaduan	U9	109	3,76	0,34	A
10	Keterbukaan Informasi	U10	100	3,45	0,31	B
11	Integritas Petugas	U11	102	3,52	0,32	B
Total					3,398	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)					84,953	B

Survei di rawat khusus dilakukan pada masing – masing ruangan/instalasi. Jumlah responden yang diambil pada layanan rawat khusus yaitu sebanyak 29 responden yang tersebar pada masing – masing ruangan/instalasi. Berikut hasil nilai IKM pada masing – masing ruangan/instalasi di rawat khusus.

Tabel 3.14 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	83,33	B	85,61	B
2	HCU	88,89	A	87,88	B
3	NICU/PICU	87,04	B	86,36	B
4	IGD	81,25	B	82,67	B
5	VK	87,04	B	87,12	B
6	ICCU	88,89	A	87,88	B
7	ICU	88,33	A	87,73	B
8	Transit IGD	80,56	B	80,30	B

3.6 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Instalasi Penunjang

Berdasarkan survei yang telah dilakukan, nilai IKM keseluruhan di Instalasi Penunjang dengan 9 (sembilan) pertanyaan adalah 3,636 atau 90,00 mutu pelayanan sangat baik atau A, dan nilai IKM dengan 11 (sebelas) pertanyaan adalah 3,658 atau 91,458 dengan mutu pelayanan sangat baik atau A, Berikut nilai masing – masing unsur IKM di Instalasi Penunjang.

Tabel 3.15 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	109	3,76	0,42	A
2	Prosedur	U2	110	3,79	0,42	A
3	Waktu Pelayanan	U3	94	3,24	0,36	B
4	Biaya/Tarif	U4	108	3,72	0,41	A
5	Produk Layanan	U5	106	3,66	0,41	A
6	Kompetensi Pelaksana	U6	108	3,72	0,41	A
7	Perilaku Pelaksana	U7	108	3,72	0,41	A
8	Sarana dan Prasarana	U8	97	3,34	0,37	B
9	Penanganan Pengaduan	U9	109	3,76	0,42	A
Total					3,636	A
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)					90,900	A

Tabel 3.16 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	109	3,76	0,34	A
2	Prosedur	U2	110	3,79	0,34	A
3	Waktu Pelayanan	U3	94	3,24	0,29	B
4	Biaya/Tarif	U4	108	3,72	0,34	A
5	Produk Layanan	U5	106	3,66	0,33	A
6	Kompetensi Pelaksana	U6	108	3,72	0,34	A
7	Perilaku Pelaksana	U7	108	3,72	0,34	A
8	Sarana dan Prasarana	U8	97	3,34	0,30	B
9	Penanganan Pengaduan	U9	109	3,76	0,34	A
10	Keterbukaan Informasi	U10	107	3,69	0,34	A
11	Integritas Petugas	U11	111	3,83	0,35	A
Total					3,658	A
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)					91,458	A

Survei di instalasi penunjang dilakukan pada masing – masing ruangan/instalasi. Jumlah responden yang diambil pada layanan Instalasi Pelayanan Penunjang yaitu sebanyak 29 responden yang tersebar pada masing – masing ruangan/instalasi. Berikut hasil nilai IKM pada masing – masing ruangan/instalasi di Instalasi Penunjang.

Tabel 3.17 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	88,89	A	90,00	A
2	Radiologi	91,11	A	91,82	A
3	Haemodialisa	90,56	A	91,36	A
4	Fisioterapi	91,67	A	92,73	A
5	Farmasi	91,67	A	91,41	A

3.7 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 3,581 atau 89,528 mutu pelayanan sangat baik, dan nilai IKM dengan 11 (sebelas) pertanyaan adalah 3,591 atau 89,784 dengan mutu pelayanan sangat baik. Berikut nilai masing – masing unsur IKM di RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal.

Tabel 3.18 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	751	3,76	0,42	A
2	Prosedur	U2	733	3,67	0,41	A
3	Waktu Pelayanan	U3	652	3,26	0,36	B
4	Biaya/Tarif	U4	742	3,71	0,41	A
5	Produk Layanan	U5	719	3,60	0,40	A
6	Kompetensi Pelaksana	U6	746	3,73	0,41	A
7	Perilaku Pelaksana	U7	711	3,56	0,39	A
8	Sarana dan Prasarana	U8	638	3,19	0,35	B
9	Penanganan Pengaduan	U9	754	3,77	0,42	A
Total					3,581	A
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)					89,528	A

Tabel 3.19 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	751	3,76	0,34	A
2	Prosedur	U2	733	3,67	0,33	A
3	Waktu Pelayanan	U3	652	3,26	0,30	B
4	Biaya/Tarif	U4	742	3,71	0,34	A
5	Produk Layanan	U5	719	3,60	0,33	A
6	Kompetensi Pelaksana	U6	746	3,73	0,34	A
7	Perilaku Pelaksana	U7	711	3,56	0,32	A
8	Sarana dan Prasarana	U8	638	3,19	0,29	B
9	Penanganan Pengaduan	U9	754	3,77	0,34	A
10	Keterbukaan Informasi	U10	726	3,63	0,33	A
11	Integritas Petugas	U11	729	3,65	0,33	A
Total					3,591	A
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)					89,784	A

Tabel 3.20 Nilai Mutu Pelayanan RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal
(9 Unsur Pertanyaan)

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) RSUD DOKTER SOESELO KABUPATEN TEGAL TRIWULAN I TAHUN 2026			
NILAI IKM		NAMA LAYANAN : RSUD dr, SEOSELO	
3,581	89,528	RESPONDEN	
		JUMLAH : 200 Orang JENIS KELAMIN : L = 57 orang P = 143 orang PENDIDIKAN : SD = 76 Orang SMP = 40 Orang SMA = 50 Orang D-III = 7 Orang S-1 = 26 Orang S-2 = 1 Orang Periode Survei = 25-03-2026 s/d 4-04-2026	
(Skala Nilai 4)	(Skala Nilai 100)	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 3.21 Nilai Mutu Pelayanan RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal
(11 Unsur Pertanyaan)

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) RSUD DOKTER SOESELO KABUPATEN TEGAL TRIWULAN I TAHUN 2026			
NILAI IKM		NAMA LAYANAN : RSUD dr, SEOSELO	
3,591	89,784	RESPONDEN	
		JUMLAH : 200 Orang JENIS KELAMIN : L = 57 orang P = 143 Orang PENDIDIKAN : SD = 76 Orang SMP = 40 Orang SMA = 50 Orang D-III = 7 Orang S-1 = 26 Orang S-2 = 1 Orang Periode Survei = 25-03-2026 s/d 4-04-2026	
(Skala Nilai 4)	(Skala Nilai 100)	TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT	

3.8 Rekapitulasi dan Perbandingan Capaian Antar Periode

Bagian ini menyajikan ringkasan hasil pengolahan data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara kumulatif untuk seluruh jenis layanan di RSUD dr. Soeselo. Rekapitulasi ini bertujuan untuk memberikan gambaran transparan mengenai posisi mutu pelayanan saat ini serta melihat tren perkembangan dengan membandingkan hasil Triwulan I Tahun 2026 terhadap capaian pada Triwulan IV Tahun 2025.

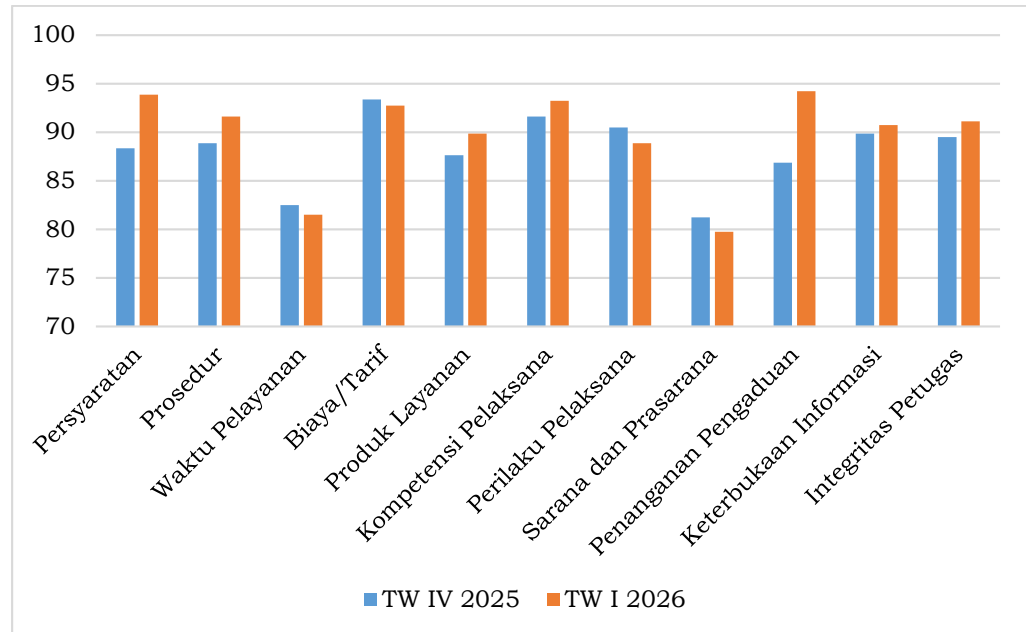
1. Komparasi Nilai Unsur Pelayanan Triwulan I 2026 Terhadap Triwulan IV 2025

Tabel berikut merangkum naik-turunnya persepsi masyarakat terhadap 11 aspek fundamental pelayanan rumah sakit:

Tabel 3. 22 Komparasi Nilai IKM Berdasarkan Unsur Pelayanan pada Triwulan I 2026 terhadap Triwulan IV 2025

No	Unsur Pelayanan	TW IV 2025	TW I 2026	Selisih (Progres)	Keterangan Tren
1	Persyaratan	88,36	93,88	5,52	Naik
2	Prosedur	88,88	91,63	2,75	Naik
3	Waktu Pelayanan	82,50	81,50	-1,00	Turun
4	Biaya/Tarif	93,38	92,75	-0,63	Turun
5	Produk Layanan	87,63	89,88	2,25	Naik
6	Kompetensi Pelaksana	91,63	93,25	1,62	Naik
7	Perilaku Pelaksana	90,50	88,88	-1,63	Turun
8	Sarana dan Prasarana	81,25	79,75	-1,50	Turun
9	Penanganan Pengaduan	86,88	94,25	7,37	Naik
10	Keterbukaan Informasi	89,88	90,75	0,87	Naik
11	Integritas Petugas	89,50	91,13	1,63	Naik
	NILAI IKM	88,239	89,784	1,55	Naik

Berdasarkan tabel di atas, berikut Diagram Komparasi Nilai Unsur Pelayanan Triwulan I Tahun 2026 Terhadap Triwulan IV Tahun 2025.



Gambar 3.5 Diagram Komparasi Nilai Unsur Pelayanan Triwulan I 2026 Terhadap Triwulan I-IV 2025

Grafik tersebut memvisualisasikan tren kenaikan nilai pada seluruh unsur pelayanan di RSUD dr. Soeselo pada Triwulan I tahun 2026. Sebagian indikator menunjukkan pertumbuhan positif dibandingkan periode sebelumnya, dengan kumulatif kenaikan nilai IKM yakni 1,55 poin.

2. Resume Hasil Komparasi Unsur

Berdasarkan Tabel Komparasi Nilai Unsur Pelayanan Triwulan I 2026 Terhadap Triwulan IV 2025, terdapat beberapa poin fakta yang dapat disimpulkan sebagai berikut:

A. Pertumbuhan Nilai Kumulatif

Terjadi peningkatan nilai IKM dari 88,239 menjadi 89,784, yang mengonfirmasi adanya persepsi positif masyarakat terhadap penyempurnaan layanan di awal tahun 2026.

B. Capaian Signifikan

Unsur Penanganan Pengaduan dan Persyaratan mengalami lonjakan nilai tertinggi, masing-masing sebesar 7,37 dan 5,52 poin.

C. Posisi Unsur Terendah

Meskipun sebagai besar unsur mengalami kenaikan, terdapat tiga unsur terendah dengan poin penurunan masing-masing di antaranya Sarana dan Prasarana (-1,50), Waktu Pelayanan (-1,00), dan Perilaku Pelaksana (-1,63). Terdapat unsur yang mengalami penurunan dengan nilai poin sangat tipis, yakni unsur Biaya/ Tarif (-0,63). Meski tidak signifikan, namun tetap menjadi perhatian sebagai bahan pertimbangan evaluasi.

BAB IV

ANALISIS DAN REKOMENDASI

4.1 Analisis Permasalahan

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan, diperoleh hasil bahwa nilai IKM keseluruhan RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal periode triwulan I tahun 2026 dengan 9 (sembilan) unsur adalah 89,528 dengan mutu pelayanan sangat baik dan nilai IKM dengan 11 (sebelas) unsur adalah 89,784 dengan mutu pelayanan sangat baik. Pencapaian pada Triwulan I 2026 ini menunjukkan peningkatan yang konsisten dengan selisih progres mencapai 1,55 poin jika dibandingkan dengan periode Triwulan I 2026 yang berada pada nilai IKM 89,239. Hal ini mengindikasikan bahwa secara kolektif, pelayanan di RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal telah diselenggarakan dengan standar yang sangat tinggi dan terus mengalami tren positif di awal tahun anggaran 2026.

Dari berbagai unsur yang menjadi instrumen penilaian, diperoleh nilai tertinggi pada unsur Penanganan Pengaduan dengan skor 94,25, disusul oleh unsur Persyaratan di angka 93,88 kemudian unsur kompetensi pelaksana dengan skor 93,25. Tingginya apresiasi masyarakat pada aspek tersebut, mencerminkan keberhasilan rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang baik dengan memberikan ruang pengaduan yang mudah dan cepat diakses serta persyaratan yang memudahkan pasien berobat dan didukung dengan tenaga kesehatan yang berkompeten dalam menangani keluhan medis pasien. Selain itu, pada unsur Biaya/Tarif dengan skor 92,75 juga dapat mencerminkan keberhasilan rumah sakit dalam mengakomodasi berbagai mekanisme pembiayaan bagi pasien. Dukungan

jaminan asuransi kesehatan yang inklusif memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan kesehatan secara gratis maupun terjangkau, sehingga aspek keterbukaan akses finansial menjadi faktor dominan pendorong kepuasan masyarakat.

Selain unsur yang tertinggi juga terdapat unsur dengan nilai terendah yakni pada unsur sarana dan prasarana serta unsur dengan nilai yang perlu ditingkatkan di antaranya pada unsur waktu pelayanan dan perilaku pelaksana.

1. Sarana dan Prasarana

Hasil yang diperoleh terkait permasalahan pada unsur ini, menunjukkan bahwa sektor Rawat Khusus, terutama pada Layanan Instalasi Gawat Darurat (IGD), menjadi titik dengan nilai kepuasan terendah. Permasalahan utama bukan hanya terletak pada keterbatasan fisik sarana seperti ketersediaan stretcher/brankar atau kursi roda, melainkan pada “kegagalan komunikasi massa” saat kondisi *over-capacity*. Terdapat ruang untuk mengoptimalkan alur komunikasi kepada pasien dan keluarga, terutama saat kapasitas fasilitas sedang padat. Penyampaian informasi yang lebih komprehensif mengenai prosedur tunggu atau opsi rujukan diyakini dapat semakin meningkatkan persepsi pengunjung terhadap kesigapan pelayanan.

Selain itu, ketersediaan dan pemeliharaan fasilitas yang berkaitan dengan sarana dan prasarana lainnya di hampir semua unit pelayanan turut menjadi perhatian pengunjung rumah sakit, seperti kondisi kenyamanan pada toilet, kondisi fasilitas ruang rawat inap yang rusak (seperti televisi, AC, wastafel, dan lainnya), kenyamanan ruangan tunggu unit pelayanan (seperti unit haemodialisa, ICU/ICCU, dan NICU PICU), dan area ruang poliklinik di

rumah sakit yang seringkali penuh dengan pasien sehingga mengharuskan pasien berdiri.

2. Waktu Pelayanan

Pada unsur waktu pelayanan telah terjadi perbaikan perolehan skor. Namun masih ditemukan adanya celah antara ekspektasi pasien dan realitas di lapangan, khususnya pada IGD dan poliklinik. Keluhan utama berakar pada durasi tunggu yang tidak dapat diprediksi. Tanpa adanya indikator waktu yang jelas, pasien cenderung merasa waktu tunggu lama. Kurangnya pemahaman pasien mengenai "apa yang sedang terjadi di balik layar" membuat durasi tunggu menjadi titik lelah yang menurunkan nilai kepuasan secara signifikan.

3. Perilaku Pelaksana

Meskipun secara teknis tenaga medis dinilai kompeten, namun integritas petugas di mata pasien sangat dipengaruhi oleh cara mereka berkomunikasi. Integritas tidak hanya dipandang sebagai kejujuran administratif, tetapi juga konsistensi dalam memberikan perlakuan yang sama kepada setiap pasien. Ketika komunikasi verbal petugas dirasa kurang ramah dan empati, pasien cenderung meragukan kompetensi profesional dan integritas institusi secara keseluruhan.

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 I tahun 2026 ini. Rekomendasi tindak lanjut yang dapat digunakan sebagai acuan untuk meningkatkan

kualitas pelayanan di RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal adalah sebagai berikut:

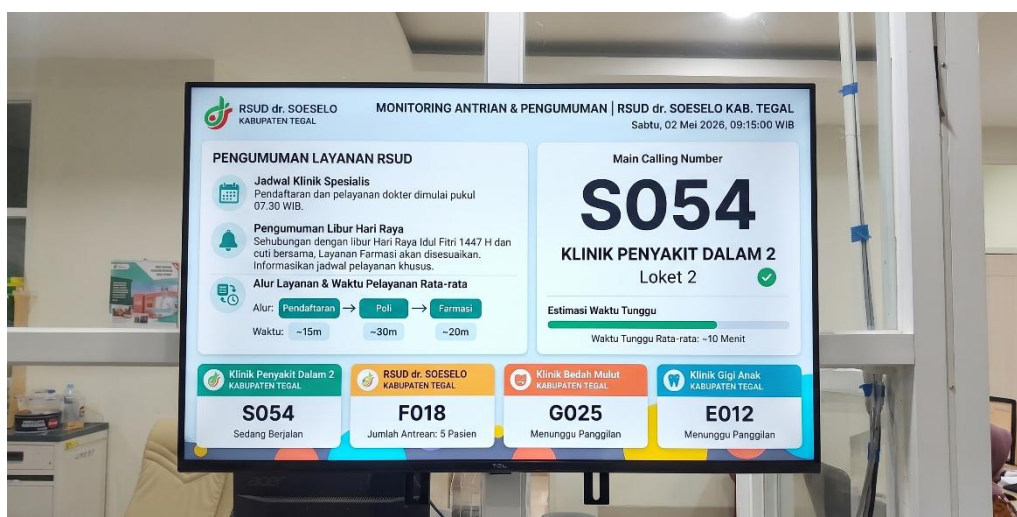
1. Optimalisasi Manajemen Layanan pada Sektor Sarana dan Prasarana

Untuk mengoptimalkan capaian pada unsur ini, manajemen rumah sakit disarankan untuk melakukan peninjauan berkesinambungan dan penyempurnaan fasilitas secara bertahap di berbagai titik layanan. Hal tersebut diharapkan dapat menangani dinamika di sektor dengan beban kerja tinggi seperti pada pelayanan IGD, rumah sakit perlu memperkuat peran petugas pendamping layanan melalui komunikasi yang lebih proaktif. Saat fasilitas fisik sedang penuh, rumah sakit diharapkan dapat menyajikan informasi yang melalui visualisasi informasi secara fisik maupun digital untuk memberikan pemahaman kepada pasien, seperti tampilan layar monitor ketersediaan ruang rawat inap, fasilitas ruang transit agar pasien lebih nyaman menunggu ruangan rawat inap tersedia, dan tentunya penjelasan dari petugas yang disampaikan secara jelas, ramah dan empatik sehingga tidak terjadi kesalahpahaman. Dengan demikian, keterbatasan sarana tersebut dapat diinformasikan melalui transparansi informasi, sehingga masyarakat merasa tetap diperhatikan meskipun dalam kondisi fasilitas yang terbatas.

Rekomendasi sarana dan prasarana selanjutnya yaitu dapat mengoptimalkan upaya lebih untuk peningkatan standar pemeliharaan rutin untuk infrastruktur dasar yang bersentuhan langsung dengan pasien sehingga pasien merasa nyaman menggunakan sarana dan prasarana rumah sakit.

2. Implementasi Sistem Informasi Waktu Tunggu *Real-Time*

Guna meningkatkan nilai pada unsur Waktu Pelayanan, transparansi alur dan waktu tunggu perlu menjadi fokus utama. Sebagai langkah awal yang aplikatif, rumah sakit dapat menyediakan informasi standar waktu layanan melalui media cetak informatif di ruang tunggu, dipadukan dengan komunikasi proaktif dari petugas jaga. Ke depannya, seiring dengan pengembangan sistem, implementasi ini dapat ditingkatkan melalui penggunaan layar informasi digital yang terintegrasi, sehingga pengelolaan ekspektasi pasien dapat berjalan semakin optimal.



Gambar 4.1 Contoh Ilustrasi Informasi Digital

3. Optimalisasi Layanan Berbasis Komunikasi Efektif dan Edukasi Publik Terpadu

Penguatan kompetensi pelayanan dari tenaga medis dan administratif dapat didorong melalui internalisasi budaya kerja yang berorientasi pada pelayanan prima. Fokus pembinaan budaya kerja ini sebaiknya diarahkan pada penguasaan komunikasi interpersonal yang efektif. Melalui pendekatan ini, petugas tidak hanya prima secara

klinis, tetapi juga terbiasa memberikan penjelasan medis secara transparan dan ramah, yang pada akhirnya akan menjaga integritas institusi di mata pasien.

Mengingat karakteristik pasien yang didominasi oleh kelompok lansia dan dominasi dengan latar belakang pendidikan jenjang SD, SMP, dan SMA, rumah sakit perlu menajamkan kembali strategi komunikasi lapangan melalui langkah-langkah berikut:

- a. Mengoptimalkan kegiatan penyuluhan kesehatan rutin di ruang tunggu sebagai sarana edukasi dua arah yang lebih interaktif untuk menyederhanakan informasi mengenai prosedur dan produk layanan bagi masyarakat, baik pada pasien secara langsung maupun pendamping pasien.
- b. Menajamkan peran Petugas Pemandu Layanan agar lebih proaktif dalam "menjemput bola" dan mendampingi pasien lansia atau pengunjung yang mengalami kendala akses informasi secara langsung tanpa harus menunggu diminta.

4.3 Tindak Lanjut yang Sudah Dilakukan

Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD dr. Soeselo dilakukan secara berkelanjutan dari tahun sebelumnya. Setiap rekomendasi perbaikan akan ditindaklanjuti guna menciptakan pelayanan kepada masyarakat yang semakin baik. Berikut tindak lanjut yang sudah dilakukan pada Survei Kepuasan Masyarakat periode sebelumnya.

1. Membuat penyesuaian jam pendaftaran pasien pada masing – masing poliklinik sehingga dapat menyesuaikan jam kedatangan pemeriksaan dokter.

2. Menyediakan informasi ketersediaan kamar rawat inap di TPPRI IGD agar pasien dapat memahami dan mengetahui ketersediaan kamar rawat inap yang ada.
3. Menyediakan ruang transit IGD sebagai sarana pendukung pelayanan bagi pasien selama menunggu ketersediaan ruang rawat inap.
4. Memberikan sosialisasi cara atau langkah – langkah melakukan pendaftaran online dengan aplikasi Mobile JKN melalui sosol media, sosialisasi di area rawat jalan, dan menempatkan pegawai yang bertugas untuk memfasilitasi dalam pendaftaran online aplikasi Mobile JKN.
5. Melakukan pengadaan kursi roda untuk area rawat jalan dan IGD.
6. Mengoptimalkan layar monitor di depan ruang poliklinik dengan menampilkan informasi nomor antrean yang sedang dilayani.
7. Pemantauan dan pemeliharaan oleh tim IPSRS secara rutin, berkala, dan berdasarkan laporan/permintaan unit serta kebersihan rutin oleh cleaning service.
8. RSUD dr. Soeselo telah memiliki kanal pengaduan berupa layanan WhatsApp, social media resmi, serta pengaduan secara langsung melalui ruang pengaduan yang telah disediakan sehingga tim pengaduan RSUD dr. Soeselo dapat menanggapi dengan cepat, efektif, tepat, dan memuaskan pasien/masyarakat.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Nilai hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Triwulan I tahun 2026 di RSUD dr. Soeselo adalah sebagai berikut:

1. Nilai IKM pada Rawat Jalan dengan 9 (sembilan) unsur pertanyaan yaitu 3,627 atau 90,663 mutu pelayanan baik dan dengan 11 (sebelas) unsur pertanyaan yaitu 3,650 atau 91,238 mutu pelayanan baik;
2. Nilai IKM pada Rawat Inap dengan 9 (sembilan) unsur pertanyaan yaitu 3,572 atau 89,292 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 3,397 atau 84,936 mutu pelayanan baik dan dengan 11 (sebelas) unsur pertanyaan yaitu 3,420 atau 85,490 mutu pelayanan baik;
4. Nilai IKM pada Instalasi Penunjang dengan 9 (sembilan) unsur pertanyaan yaitu 3,636 atau 90,900 mutu pelayanan baik dan dengan 11 (sebelas) unsur pertanyaan yaitu 3,658 atau 91,458 mutu pelayanan baik;
5. Nilai IKM keseluruhan RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal dengan 9 (sembilan) pertanyaan adalah 3,581 atau 89,528 mutu pelayanan baik, dan nilai IKM dengan 11 (sebelas) pertanyaan adalah 3,591 atau 89,784 dengan mutu pelayanan baik. Nilai unsur pelayanan tertinggi yaitu unsur Penanganan Pengaduan. Nilai unsur pelayanan terendah yaitu unsur Sarana dan Prasarana, unsur Waktu Pelayanan, dan unsur Perilaku Pelaksana.

5.2 Saran

RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal sebagai penyelenggara pelayanan publik berbasis layanan kesehatan 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 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 SOESELLO KABUPATEN TEGAL
TRIWULAN I TAHUN 2026

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

7. Bagaimana pendapat Bapak/ Ibu/ Saudara(i) dalam perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? 1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah	8. Bagaimana pendapat Bapak/ Ibu/ Saudara(i) tentang kualitas sarana dan prasarana di RSUD dr. Soeselo Kab. Tegal? 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik
9. Bagaimana pendapat Bapak/ Ibu/ Saudara(i) tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik	10. Bagaimana pendapat Bapak/ Ibu/ Saudara(i) tentang keterbukaan informasi yang dapat di akses oleh masyarakat? 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik
11. Bagaimana pendapat Bapak/ Ibu/ Saudara(i) tentang integritas petugas dalam menjalankan tugas? 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik	KRITIK DAN SARAN

Slawi, 2026

Responden

(.....)

**DOKUMENTASI PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN I TAHUN 2026
DI RSUD DOKTER SOESELO KABUPATEN TEGAL**









**REKAP DATA HASIL SURVEI
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN I TAHUN 2026
DI RSUD dr. SOESELLO KABUPATEN TEGAL**

No Urut	Data Responden								Nilai										
	Nama Responden	Nomer Telepon	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Alamat	Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
1	Erni	085774093909	37	P	SMP	Lainnya	Ds. Kertaharja - Kec. Pagerbarang	R. Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	Sri Purwati	085641352717	33	P	SMP	Lainnya	Ds. Harjosari Kidul - Kec. Adiwerna	R. Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	Aeni	082323574926	49	P	SMP	Lainnya	Ds. Balapulang Wetan - Kec. Balapulang	R. Jalan	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
4	Suherni	085727026020	37	P	SD	Lainnya	Ds. Karangdawa - Kec. Margasari	R. Jalan	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
5	Desti	089524421134	28	P	SMA	Karyawan Swasta	Ds. Dukusalam - Kec. Slawi	R. Jalan	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
6	Ertika	087810685820	42	P	SMP	Lainnya	Ds. Tembok Luwung - Kec. Adiwerna	R. Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	Sumiyati	085852288600	53	P	SMP	Lainnya	Ds. Selera Purwa - Kec. Dukuhwaru	R. Jalan	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
8	Sugirin	085645077252	32	L	SMP	Wiraswasta	Ds. Gegerkunci - Songgom	R. Jalan	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
9	Asik	085723418211	71	L	SD	Wiraswasta	Ds. Karangjambu - Kec. Balapulang	R. Jalan	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
10	Toipah	082324104467	64	P	SD	Wiraswasta	Ds. Bojong Lekong - Kec. Bojong	R. Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	Nur Hikmah Ariyanti	085643131763	20	P	SMA	Karyawan Swasta	Prupuk Selatan - Kec. Margasari	R. Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	Supriyati	087855518952	66	P	SD	Lainnya	Ds. Penusupan - Kec. Pangkah	R. Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	Sapuroh	085727200702	50	P	SD	Wiraswasta	Ds. Bojong - Kec. Bojong	R. Jalan	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3
14	Wasmuri	085641053766	53	L	SD	Lainnya	Ds. Pandawa 02/05 - Kec. Lebaksu	R. Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	Jumaroh	085889203899	48	P	SD	Lainnya	Ds. Slawi Kulon - Kec. Slawi	R. Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	Khairul Anam	087730209567	30	L	S1/D4	Wiraswasta	Ds. Karangjambu - Kec. Balapulang	R. Jalan	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3
17	Sabiatur	085712947061	57	P	SD	Lainnya	Ds. Balaradin - Kec. Lebaksu	R. Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	Eka Purwanti	08956302233397	45	P	SD	Wiraswasta	Kagok - Kec. Slawi	R. Jalan	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4
19	Nurjanah	085290306349	32	P	S1/D4	PNS/TNI/ POLRI	Ds. Paku Laut Rt 06/03 Kec. Margasari	R. Jalan	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3

No Urut	Data Responden								Nilai										
	Nama Responden	Nomer Telepon	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Alamat	Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
20	Ayu Aprilia	085731348068	21	P	SMP	Karyawan Swasta	Ds. Selarang Kidul - Kec. Labaksiu	R. Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	Puji Astuti	087783367185	42	P	SD	Lainnya	Ds. Karanganyar 24/11 - Kec. Kedungbanteng	R. Jalan	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4
22	Moh Wahid Hasyim	085601834029	24	L	SMP	Lainnya	Ds. Grobog Wetan 04/05 - Kec. Pangkah	R. Jalan	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
23	Sri Widiati	085607905178	41	P	SD	Lainnya	Ds. Batuagung 03/01 - Kec. Balapulang	R. Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
24	Erni	088274062499	51	P	SD	Lainnya	Ds. BumiJawa - Kec. BumiJawa	R. Jalan	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
25	Yagus Tri Sumekto		64	L	S1/D4	PNS/TNI/POLRI	Kagok - Kec. Slawi	R. Jalan	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
26	Jubaedah	085731765540	58	P	SD	Lainnya	Ds. Karanganyar - Kec. Pagerbarang	R. Jalan	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3
27	Dwi Ani Amalia	081568380137	34	P	SMA	Wiraswasta	Bumijawa	R. Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	Iwan Irwanto	081329800273	44	L	SMP	Wiraswasta	Ds. Cibunan - Kec. Balapulang	R. Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	Adhi Agus	081548044900	47	L	S1/D4	Wiraswasta	Kel. Slawi Wetan, Kec. Slawi	R. Jalan	4	4	2	4	4	4	3	2	4	4	4
30	Ahmad Fauzi	081328813001	27	L	SMA	Wiraswasta	Ds. Adiwerna, Kec. Adiwerna	R. Jalan	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4
31	Warti	0895402236203	62	P	SD	Lainnya	Ds. Jatimulya, Kec. Lebaksiu	R. Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	Rice	085848303552	42	P	SMP	Lainnya	Ds. Plumbungan, Kec. Kramat	R. Jalan	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4
33	Siti Julekha	082136500671	25	P	SMA	Karyawan Swasta	Ds. Songgom Lor, Kec. Songgom, Kab. Brebes	R. Jalan	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4
34	Lulu	085740195187	38	P	S1/D4	PNS/TNI/POLRI	Ds. Jatimulya, Kec. Lebaksiu	R. Jalan	3	3	2	3	3	3	4	2	3	4	4
35	Destia	085641034731	21	P	SD	Lainnya	Ds. Margasari, Kec. Margasari	R. Jalan	4	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4
36	Sumarto	085141281903	47	L	SD	Wiraswasta	Ds. Balamoa, Kec. Pangkah	R. Jalan	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3
37	Sutrisno	081197911081	47	L	SD	Wiraswasta	Ds. Dukuhlo, Kec. Lebaksiu	R. Jalan	4	3	2	4	4	4	3	3	3	4	4
38	Suparno	081575952475	30	L	SD	Lainnya	Ds. Selapura, Kec. Dukuhwaru	R. Jalan	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4
39	Ansori	082136544264	71	L	SD	Lainnya	Ds. Kesuben, Kec. Lebaksiu	R. Jalan	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4
40	Naimah	087882381843	51	P	SD	Lainnya	Ds. Gunungagung, Kec. Bumijawa	R. Jalan	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4

No Urut	Data Responden								Nilai										
	Nama Responden	Nomer Telepon	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Alamat	Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
41	Muhammad Sidiq	085894129926	63	L	S1/D4	PNS/TNI/POLRI	Ds. Balapulung Kulon, Kec. Balapulung	R. Jalan	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
42	Subagja	081949200303	65	L	SD	Wiraswasta	Ds. Yamansari, Kec. Lebaksiu	R. Jalan	4	4	3	4	2	4	3	4	4	4	4
43	Nursifah	083893383924	32	P	SD	Lainnya	Ds. Rembul, Kec. Bojong	R. Jalan	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4
44	Nurjanah	081390481283	61	P	SMP	Wiraswasta	Ds. Jejeg, Kec. Bumijawa	R. Jalan	3	4	2	3	3	3	3	2	3	4	4
45	Bella	085326755351	30	P	SMA	Lainnya	Ds. Babakan, Kec. Kramat	R. Jalan	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
46	Agus Setiawan	082248558028	35	L	SMP	Wiraswasta	Kel. Kagok, Kec. Slawi	R. Jalan	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3
47	Ainun Nasikha	083871861434	23	P	S1/D4	Lainnya	Ds. Kambangan, Kec. Lebaksiu	R. Jalan	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
48	Toijah	087892983704	63	P	SD	Lainnya	Ds. Kaliwungu, Kec. Balapulung	R. Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	Kunirah	085328996177	52	P	SD	Lainnya	Ds. Pedagangan, Kec. Dukuhwaru	R. Jalan	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4
50	Siti Muhayah	085876337538	53	P	SD	Lainnya	Ds. Lembasari, Kec. Jatinegara	R. Jalan	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
51	Umi Kulsum	081329328102	52	P	SMA	Lainnya	Ds. Kaligayam, Kec. Margasari	R. Jalan	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
52	Suherni	085322639365	57	P	SMP	Lainnya	Ds. Dukuhdamu, Kec. Lebaksiu	R. Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	Putri	083890644452	22	P	SMA	Karyawan Swasta	Ds. Seseapan, Kec. Balapulung	R. Jalan	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4
54	Sumirah	083151679696	32	P	SD	Lainnya	Ds. Pagerbarang, Kec. Pagerbarang	R. Jalan	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
55	Saproni	081227757002	32	L	SMA	Wiraswasta	Ds. Mulyoharjo, Kec. Pagerbarang	R. Jalan	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
56	Ayu Ulfiana	085701206804	33	P	SMA	Karyawan Swasta	Ds. Jembayat, Kec. Margasari	R. Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	Ufi	081901239618	29	P	SMP	Lainnya	Ds. Kalisalak, Kec. Margasari	R. Jalan	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
58	Naefila	083147666147	38	P	SD	Lainnya	Ds. Jatibarang Kidul, Kec. Jatibarang, Kab. Brebes	R. Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	Mustika Dewi	081337416790	32	P	SMA	Karyawan Swasta	Ds. Blubuk, Kec. Dukuhwaru	R. Jalan	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4
60	Sarwi	0882008561188	25	P	SMP	Karyawan Swasta	Ds. Dukuhpringin, Kec. Slawi	R. Jalan	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4

No Urut	Data Responden								Nilai										
	Nama Responden	Nomer Telepon	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Alamat	Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
61	Ari	085704670700	46	L	SMA	Wiraswasta	Ds.Margasari Rt 01/01 Kec.Margasari	R. Jalan	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4
62	Ajan Warjan	089530706440	55	L	SD	Lainnya	Ds.Wanatawang Rt 03/03 Kec. Songgom	R. Jalan	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
63	Izul	085641289176	34	L	S1/D4	Karyawan Swasta	Jl.BLK F-G, Jati Barang Kidul Kec.Jati Barang	R. Jalan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
64	Lismaeru	081390835000	65	P	D2/D3	Lainnya	Ds. Kalisapu, Kec. Slawi	R. Jalan	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	4
65	Naning	085225311690	62	P	S1/D4	PNS/TNI/ POLRI	Ds. Seseapan, Kec. Balapulang	R. Jalan	4	3	3	4	4	4	3	2	3	3	4
66	Herlis	085225782483	48	P	SD	Lainnya	Ds. Pagerbarang, Kec. Pagerbarang	R. Jalan	4	4	3	4	3	4	3	2	4	4	4
67	Tia Rahma	085640107613	26	P	S1/D4	Karyawan Swasta	Ds. Buniwah Krajan, Kec. Bojong	R. Jalan	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3
68	Aini Nurul Hikmah	087885364914	33	P	SMP	Lainnya	Ds. Suniarsih, Kec. Bojong	R. Jalan	3	3	2	3	3	3	3	2	4	4	4
69	Nur Kholifah	089602466621	46	P	S1/D4	PNS/TNI/ POLRI	Ds. Lebaksiu Kidul, Kec. Lebaksiu	R. Jalan	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3
70	Abdul Wahid	083861346642	60	L	SD	Wiraswasta	Ds. Songgom Lor, Kec. Songgom, Kab. Brebes	R. Jalan	4	2	2	3	4	3	3	3	3	3	4
71	Tarno	085867615159	58	L	SMP	Lainnya	Ds. Kalisapu, Kec. Slawi	R. Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	Janeta Sof	085640742924	18	P	SMP	Pelajar/ Mahasiswa	Ds. Talang, Kec. Talang	R. Jalan	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4
73	Fitroh	085314231480	33	P	SD	Lainnya	Ds. Kaladawa, Kec. Talang	R. Jalan	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
74	Wihar	085643932587	40	L	SD	Wiraswasta	Ds.Semboja Rt 08/02 Kec. Pagerbarang	R. Jalan	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4
75	Sikin	085258295294	50	L	SD	Wiraswasta	Ds.Gumalar Rt 01/01 Kec. Adiwerna	R. Jalan	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4
76	Alifa	081392697356	24	P	SMA	Karyawan Swasta	Kel. Kagok, Kec. Slawi	R. Jalan	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
77	Nurdiasih	083113042745	50	P	SMP	Lainnya	Ds. Jembayat, Kec. Margasari	R. Jalan	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3
78	Suswati	082322630564	52	P	SMP	Lainnya	Ds. Grobog Weran - Kec. Pangkah	R. Jalan	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3
79	Sumarni	081288942987	47	P	SMA	Lainnya	Ds. Cintamani - Kec. Bumijawa	R. Jalan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	Amin Yunianto	08572639977	45	L	S2/S3	PNS/TNI/ POLRI	Ds. Adiwerna - Kec. Adiwerna	R. Jalan	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3
81	Eka Septi	081246482400	19	P	SMA	Pelajar/ Mahasiswa	Ds. Wringin jenggot - Kec. Balapulang	R. Jalan	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4

[illegible]

No Urut	Data Responden								Nilai										
	Nama Responden	Nomer Telepon	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Alamat	Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
102	Rasdi	083890355931	60	L	SD	Lainnya	Ds. Kaliwungu - Kec. Balapulang	Inst. Penunjang	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	Daisah	085141281903	64	P	SD	Lainnya	Ds. Banjarnayar - Kec. Balapulang	Inst. Penunjang	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	Supriyati	083890790258	29	P	SD	Lainnya	Ds. Kalisoka - Kec. Dukuhwaru	Inst. Penunjang	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4
105	Azizah	085943653007	28	P	SMA	Lainnya	Ds. Tegaladong - Kec. Lebaksiu	Inst. Penunjang	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
106	Silvia Kristin	085212232150	26	P	SMA	Lainnya	Ds. Cenggini 02/03 - Kec. Balapulang	Inst. Penunjang	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
107	Warningsih	081326833521	44	P	S1/D4	PNS/TNI/POLRI	Ds. Dukuhringin - Kec. Slawi	Inst. Penunjang	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
108	Rumihan	083890012745	59	P	SD	Lainnya	Ds. Prupuk - Kec. Margasari	Inst. Penunjang	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
109	Makmuri	082260656383	60	L	SD	Wiraswasta	Ds. Gangtungan - Kec. Jatinegara	Inst. Penunjang	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
110	Sairoh	0838718614334	56	P	SD	Lainnya	Ds. Yamansari - Kec. Lebaksiu	Inst. Penunjang	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
111	Kuningsih	083873825607	47	P	SD	Lainnya	Ds. Pandawa - Kec. Lebaksiu	Inst. Penunjang	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
112	Resep Trisanti	085226410992	54	P	SMP	Lainnya	Ds. Jembayat - Kec. Margasari	Inst. Penunjang	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	Muhammad Rizal	*089522533997	29	L	S1/D4	Karyawan Swasta	Pakembaran 01/03 Kec.Slawi	R. Khusus	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4
114	Makdori	087836036357	33	L	SMA	Lainnya	Randusari 07/04 Kec. Pagerbarang	R. Khusus	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4
115	Slamet Riyanto	087720697022	53	L	SMA	Wiraswasta	Ds. Tuwel RT 01/02 Kec. Bojong	R. Khusus	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4
116	Sunarto	085385472877	61	L	SD	Lainnya	Ds. Wotgalih RT 2/2 Kec.Jatinegara	R. Khusus	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
117	Leni	081237891611	46	P	SMA	Wiraswasta	Ds. Margasari Kec.Margasari	R. Khusus	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3
118	Maliha	-	40	P	SD	Lainnya	Ds. Wanatawang Kec.Songgom Kab.Brebes	R. Khusus	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
119	Elis Wati	087859926345	54	P	SD	Lainnya	Bojong RT 06/03 Kec. Bojong	R. Khusus	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4
120	M. Tohirin	085973725737	28	L	SMA	Wiraswasta	DS. Klampis RT 07/03 KEC. Jatibarang	R. Khusus	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4
121	Dede	085799303787	40	P	SMP	Lainnya	Ds.Pandawa Rt 03/05 Kec. Slawi	R. Khusus	4	3	2	4	4	3	3	4	4	3	3

No Urut	Data Responden								Nilai										
	Nama Responden	Nomer Telepon	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Alamat	Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
122	Uswatun	085227261378	26	P	SMP	Lainnya	Ds. Bumijawa, Kec. Bumijawa	R. Khusus	4	4	2	4	4	4	4	2	4	3	4
123	Nihayati	083844299957	43	P	SD	Lainnya	Ds. Karangjambu, Kec. Balapulang	R. Khusus	4	4	2	4	2	4	4	2	4	4	4
124	Sri Dewi	083129326404	30	P	SMA	Lainnya	Ds. Jembayat, Kec. Margasari	R. Khusus	3	3	2	4	2	3	3	2	4	3	3
125	Yuni Septiya	0895324473013	43	P	SMA	Lainnya	Ds. Trayeman, Kec. Slawi	R. Khusus	4	4	2	4	3	3	3	2	4	3	4
126	Ayu	082328647375	26	P	SMA	Karyawan Swasta	Ds. Kalikangkung, Kec. Pangkah	R. Khusus	4	4	2	3	3	3	4	2	4	3	3
127	Nursidi	089690610502	49	L	SMA	Lainnya	Kel. Procot, Kec. Slawi	R. Khusus	3	3	3	4	3	4	4	2	4	4	4
128	Suci	082243005368	20	P	SMA	Karyawan Swasta	Ds. Sidomulyo, Kec. Pagerbarang	R. Khusus	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4
129	Rosidah	0895337384285	52	P	SMA	Wiraswasta	Ds. Kendawa, Kec. Jatibarang, Kab. Brebes	R. Khusus	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	3
130	Jajang Nur Zaman	083898389800	33	L	SMA	Lainnya	Dukuh Tengah RT 01/05 Kec. Margasari	R. Khusus	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3
131	Nur Yasin	088228822311	29	L	SD	Lainnya	Ds. Rembul Kec. Bojong	R. Khusus	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
132	Ayu Isdi Yanti	083851274869	20	P	SMA	Karyawan Swasta	Ds. Karangjati RT 05/03 Kec. Tarub	R. Khusus	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4
133	Eko Wahyudi	087885685457	45	L	SMA	Karyawan Swasta	Semboja RT 05/01 Kec. Pagerbarang	R. Khusus	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3
134	Emi Lestari	081542303150	51	P	SMP	Lainnya	Ds. Kudaile RT 03/01 Kec. Slawi	R. Khusus	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
135	Sulastri	083899509003	37	P	SD	Wiraswasta	Ds. Penyalahan Rt 01/03 Kec. Jatinegara	R. Khusus	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
136	Neny Alawiyah	*08985708090	36	P	SMA	Karyawan Swasta	Lebaksiu Kidul RT 06/03 Kec. Lebaksiu	R. Khusus	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4
137	Agnesia Dayu	0895379175684	21	P	SMA	Karyawan Swasta	Pakembaran RT 03/03 Kec. Slawi	R. Khusus	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3
138	Rokhyati	089618684535	58	P	SMA	Lainnya	Grobog Kulon RT 02/06 Kec. Pangkah	R. Khusus	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4
139	Sri Hartini	089531559674	73	P	SMA	Lainnya	Ds. Kabunan RT 05/07 Kec. Dukuhwaru	R. Inap	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4
140	Nanang	082220193245	45	L	D2/D3	Karyawan Swasta	DS. Slarang Lor TR 02/05 Kec. Dukuhwaru	R. Inap	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4
141	Kasnari	089531121444	66	L	SD	Wiraswasta	Ds. Kudaile RT 01/04 Kec. Slawi	R. Inap	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4
142	Elok Dyah Pitaloka	08564066538	31	P	D2/D3	PNS/TNI/ POLRI	Ds. Kalipasu RT 05/05 Kec. Slawi	R. Inap	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3

No Urut	Data Responden								Nilai										
	Nama Responden	Nomer Telepon	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Alamat	Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
143	Ulis	081902478751	50	P	S1/D4	Karyawan Swasta	Ds. Jembayat RT 02/05 Kec. Margasari	R. Inap	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
144	Atik Hidayat Wati	085741954138	35	P	SMA	Lainnya	Ds.Slawi Kulon RT 04/02 Kec. Slawi	R. Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	Ani	089521315212	29	P	S1/D4	Karyawan Swasta	Ds.Pagedangan RT 12/02 Kec. Adiwerna	R. Inap	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3
146	Yulianto	088501015070	40	L	SMA	Wiraswasta	Ds. Dukuwaru RT 06/04 Kec. Dukuwaru	R. Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
147	Muhammad Khaerul	085811090270	25	L	SMA	Karyawan Swasta	Ds.Karangdawa RT 04/06 Kec. Margasari	R. Inap	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
148	Sutriyono	085876132780	55	L	SMA	Wiraswasta	Ds.Pangkah RT 03/03 Kec. Pakkah	R. Inap	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3
149	M. Pusi Syukur	088238463799	27	L	SD	Lainnya	Ds. Karangdawa RT 03/06 Kec. Margasari	R. Inap	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3
150	Sri Apriyasih	085325699500	61	P	SMP	Lainnya	Ds. Langgen RT 01/04 Kec. Slawi	R. Inap	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
151	Salsabila	089514629497	20	P	SMA	Pelajar/ Mahasiswa	Ds. Pamiritan RT 01/04 Kec. Balapulang	R. Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	Maryanah	083828081119	47	P	SMA	Wiraswasta	Ds. Tonggara RT 07/03 Kec. Kedungbanteng	R. Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
153	Faturohmi	085643124233	47	P	S1/D4	PNS/TNI/ POLRI	Ds. Pakembaran RT 05/04 Kec.Slawi	R. Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	Rifka	085206851403	36	P	D2/D3	PNS/TNI/ POLRI	Ds.Kudaile RT 05/02 Kec.Slawi	R. Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	Tia	083837069386	33	P	D2/D3	Lainnya	Ds. Grobog Kulon Kec.Pangkah	R. Inap	4	4	2	4	4	4	3	2	4	3	3
156	Duniroh	085647816466	58	P	SD	Lainnya	Ds. Jatilaba Kec Margasari	R. Inap	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
157	Rian Fadilah	081401788746	25	L	SD	Wiraswasta	Ds. Bojong Kec.Bojong	R. Inap	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4
158	Waslihatun	0838397026387	45	P	SD	Lainnya	Ds. Padasari Kec.Jatinegara	R. Inap	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3
159	Romdon	085786888157	61	L	SD	Wiraswasta	Ds. Kalisoka Kec.Dukuwaru	R. Inap	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
160	Jeni	085700544818	55	L	SD	Wiraswasta	Ds. Dukuhtengah Kec.Bojong	R. Inap	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3
161	Nur Laela	-	53	P	SD	Lainnya	Ds. Lebaksu Lor Kec.Lebaksu	R. Inap	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
162	Putriyani	082322471294	29	P	SD	Karyawan Swasta	Ds. Sigedong Kec.Bumijawa	R. Inap	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
163	Sunam	-	45	L	SD	Lainnya	Ds. Pakulaut Kec.Margasari	R. Inap	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4

No Urut	Data Responden								Nilai										
	Nama Responden	Nomer Telepon	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Alamat	Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
164	Laylatul Fitroh	0859126211129	26	P	SMP	Lainnya	Ds. Rembul RT 04/02 Kec.Bojong	R. Inap	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3
165	Akhmad Syarifudin	08388504652	34	L	SMA	Wiraswasta	Ds. Tegalwulung Kec.Jatibarang Kab.Brebes	R. Inap	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3
166	Alpiyah	085964320366	56	P	SMP	Lainnya	Ds. Jembayat RT 01/03 Kec.Margasari	R. Inap	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3
167	Kusnadi	081918619763	47	L	SMP	Karyawan Swasta	Ds. Kaladawa Kec.Talang	R. Inap	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3
168	Kosim	08818567954	64	L	SD	Wiraswasta	Ds. Tanjungharja Kec.Tanjungharja	R. Inap	4	4	2	4	4	4	3	3	4	4	3
169	Anggun	085786512940001	31	P	S1/D4	PNS/TNI/ POLRI	Ds. Karanganyar Kec.Kedungbanteng	R. Inap	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
170	Titin Komariah	085324471589	35	P	SD	Lainnya	Ds. Pamiritan Kec.Balapulang	R. Inap	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
171	Makhwatun	083875244172	32	P	SMP	Lainnya	Ds. Kalenpandan Kec.Songgom Kab.Brebes	R. Inap	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
172	Janatin	0895383244489	26	P	SMA	Karyawan Swasta	Ds. Pesarean Kec.Adiwarna	R. Inap	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3
173	Candra Wirana	083114139708	31	L	SMP	Karyawan Swasta	Ds. Margasari Kec.Margasari	R. Inap	4	4	3	4	4	4	3	2	3	4	3
174	Khadiroh	085293546407	41	P	SD	Lainnya	Ds. Karangmalang Kec.Kedungbanteng	R. Inap	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3
175	Siti Mulyani	-	38	P	SMP	Lainnya	Ds. Slarang Lor Kec.Dukuhwaru	R. Inap	4	4	2	3	3	4	3	2	3	4	4
176	Weni Eitaloka	082329193736	32	P	SMA	Lainnya	Ds. Talok Kec Pangkah	R. Inap	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
177	Tasilah	082324383947	49	P	SD	Karyawan Swasta	Ds. Batuagung Kec Balapulang	R. Inap	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4
178	Sri Rejeki	081542054654	37	P	SMP	Lainnya	Ds. Harjosari Kidul RT 16/04 Kec.Adiwarna	R. Inap	4	4	3	4	4	4	3	2	3	4	3
179	Yuli	085166493192	40	P	SMA	Karyawan Swasta	Kel. Slawi Kulon Kec.Slawi	R. Inap	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3
180	Ratna	082234594627	38	P	SD	Lainnya	Ds. Dermasandi Kec.Pangkah	R. Inap	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4
181	Indah Mirnawati	-	37	P	SMP	Lainnya	Ds. Randusari Kec.Pagerbarang	R. Inap	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
182	Daryuni	085334855837	51	P	SMA	Lainnya	Ds. Blubuk Kec.Dukuhwaru	R. Inap	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
183	Muzakat	085640983793	52	L	SD	Wiraswasta	Ds. Pamiritan Kec. Balapulang	R. Inap	4	4	2	4	4	4	4	3	4	3	4
184	Supriyatin	087708776133	37	P	SMP	Lainnya	Ds. Lebakwangi, Kec.Jatinegara	R. Inap	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3

No Urut	Data Responden								Nilai										
	Nama Responden	Nomer Telepon	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Alamat	Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
185	Sunarto	085743131812	74	L	SD	Wiraswasta	Ds.Procot Rt 01/05 Kec.Slawi	R. Inap	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
186	Maulidatul Syafa	083167201659	18	P	SMP	Pelajar/ Mahasiswa	Ds.Batunirah Rt 01/01 Kec. Bumi Jawa	R. Inap	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3
187	Niatun	08588088633	49	P	SD	Lainnya	Ds.Tanah Sereal Rt 08/01 Kec. Tambora Jakarta Barat	R. Inap	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4
188	Khotimah	081914147106	43	P	SD	Lainnya	Ds.Bulakwaru Rt 08/03 Kec. Tarub	R. Inap	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3
189	Dian Safira	'085741140750	28	P	SMA	Lainnya	Ds.Adiwarna Rt 04/01 Kec. Adiwarna	R. Inap	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
190	Tarniti	083895934411	31	P	SD	Lainnya	Ds.Srengseng Rt 02/02 Kec. Pagerbarang	R. Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
191	Nur Amaliyah	081945353914	35	P	SD	Lainnya	Ds.Gantungan Rt 10/02 Kec. Jatinegara	R. Inap	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
192	Aulia	082324049971	29	P	S1/D4	Karyawan Swasta	Ds. Banjaranyar Rt 03/03 Kec. Balapulang	R. Inap	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4
193	Nur Laela	083131111704	48	P	SMP	Wiraswasta	Ds.Pedes Lohor Rt 05/01 Kec. Adiwarna	R. Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
194	Rustiani	082329444830	66	P	S1/D4	Lainnya	Ds.Kalisapu Rt 08/08 Kec.Slawi	R. Inap	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3
195	Rohmawati	081881812411	47	P	SD	Lainnya	Jl.Pipit 01 Rt 06/10 Depok Jaya Kec.Pancuran Mas Kota Depok	R. Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
196	Ning	085642828343	63	P	S1/D4	Lainnya	Ds. Kendal Serut Rt 03/04 Kec. Pangkah	R. Inap	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
197	Ulwiyah	085741855726	63	P	SMA	Wiraswasta	Ds.Klampis Rt 01/01 Kec.Jatibarang	R. Inap	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3
198	Tohiyah	082324840600	60	P	SD	Lainnya	Ds.Yaman Sari Rt 05/02 Kec.Lebaksiu	R. Inap	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3
199	Siti Masfufah	082124651190	35	P	SD	Lainnya	Ds. Rembul Rt 09/01 Kec. Bojong	R. Inap	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4
200	Jamilah	089228594477	40	P	SD	Lainnya	Ds.Rembul Rt 08/03 Kec.Bojong	R. Inap	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3