

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Tahun 2024



RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo
Purwokerto



Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro

Penutup

Simpulan

1. Unit Margono

Tabel 23 Hasil SKM Unit Margono

No	Variabel	Nilai Angka	Nilai Huruf	Kategori
1	Persyaratan	91,98	A	SANGAT BAIK
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	91,60	A	SANGAT BAIK
3	Waktu Penyelesaian	86,57	B	BAIK
4	Biaya/Tarif	97,39	A	SANGAT BAIK
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	88,81	A	SANGAT BAIK
6	Kompetensi Pelaksana	91,14	A	SANGAT BAIK
7	Perilaku Pelaksana	89,18	A	SANGAT BAIK
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	85,45	B	BAIK
9	Sarana dan Prasarana	87,69	B	BAIK
Nilai SKM		89,98	A	SANGAT BAIK

Sumber : Data diolah 2024

Berdasarkan tabel tersebut, diketahui bahwa hasil SKM unit RSMS secara keseluruhan memperoleh nilai 89.98 sehingga masuk dalam kategori sangat baik dan perlu dipertahankan pada periode selanjutnya. Adapun variabel dengan nilai tertinggi adalah biaya/ tarif dengan perolehan 97,39 sehingga masuk dalam kategori sangat baik. Sementara itu, variabel dengan nilai terendah adalah Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan perolehan nilai 85,45 sehingga masuk dalam kategori baik dan perlu dilakukan perubahan secepatnya.

Secara umum, nilai SKM pada unit ini dapat dikatakan sudah baik, dan meningkat dari tahun sebelumnya. Isu waktu penyelesaian masih menjadi pekerjaan rumah untuk perbaikan di masa mendatang. Akan tetapi, pasien

maupun keluarga pasien menyadari tentang waktu penyelesaian ini, mengingat jumlah pasien yang banyak. Secara umum, pasien atau keluarga pasien menyampaikan bahwa pelayanan yang diberikan, baik oleh dokter atau perawat sudah baik dan cepat.

2. Unit Geriatri

Tabel 24 Hasil SKM Unit Geriatri

No	Variabel	Nilai Angka	Nilai Huruf	Kategori
1	Persyaratan	87,24	B	BAIK
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	89,54	A	SANGAT BAIK
3	Waktu Penyelesaian	85,71	B	BAIK
4	Biaya/Tarif	96,68	A	SANGAT BAIK
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	88,78	A	SANGAT BAIK
6	Kompetensi Pelaksana	90,31	A	SANGAT BAIK
7	Perilaku Pelaksana	90,31	A	SANGAT BAIK
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	88,27	B	BAIK
9	Sarana dan Prasarana	86,22	B	BAIK
Nilai SKM		89,23	A	SANGAT BAIK

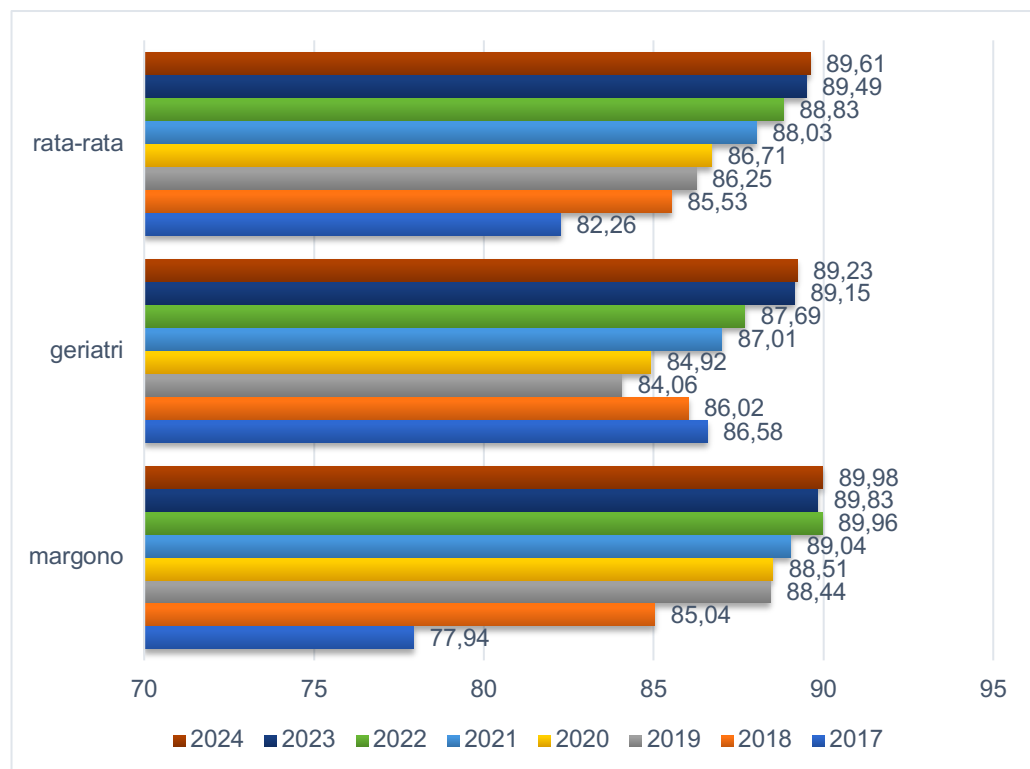
Sumber : Data diolah 2024

Berdasarkan tabel tersebut, diketahui bahwa hasil SKM unit Geriatri secara keseluruhan memperoleh nilai 89,23 sehingga masuk dalam kategori sangat baik dan masih memerlukan perbaikan di beberapa sektor. Adapaun variabel dengan perolehan nilai tertinggi adalah biaya/tarif dengan nilai 96,68 sehingga masuk dalam kategori sangat baik dan perlu dipertahankan pada periode selanjutnya. Kemudian terdapat variabel waktu penyelesaian yang memperoleh nilai terendah yaitu 85,71 sehingga masuk dalam kategori baik dan perlu dilakukan perubahan secepatnya.

Secara umum, nilai SKM pada unit ini dapat dikatakan sudah baik, dan meningkat dari tahun sebelumnya walaupun masih terdapat beberapa variabel yang perlu ditingkatkan kembali. Isu waktu penyelesaian masih menjadi pekerjaan rumah untuk perbaikan di masa mendatang. Akan tetapi, pasien maupun keluarga pasien menyadari tentang waktu penyelesaian ini, mengingat jumlah pasien yang banyak. Disisi lain, fasilitas pendaftaran online sangat membantu bagi pasien yang berasal dari luar wilayah Purwokerto.

Secara keseluruhan, dalam kurun waktu 7 tahun terakhir dari tahun 2017 hingga 2023, SKM RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo dapat dilihat pada gambar berikut :

Gambar 11 Perbandingan SKM Tahun 2017-2024



Sumber : Data diolah 2024