

AGUSTUS 2025

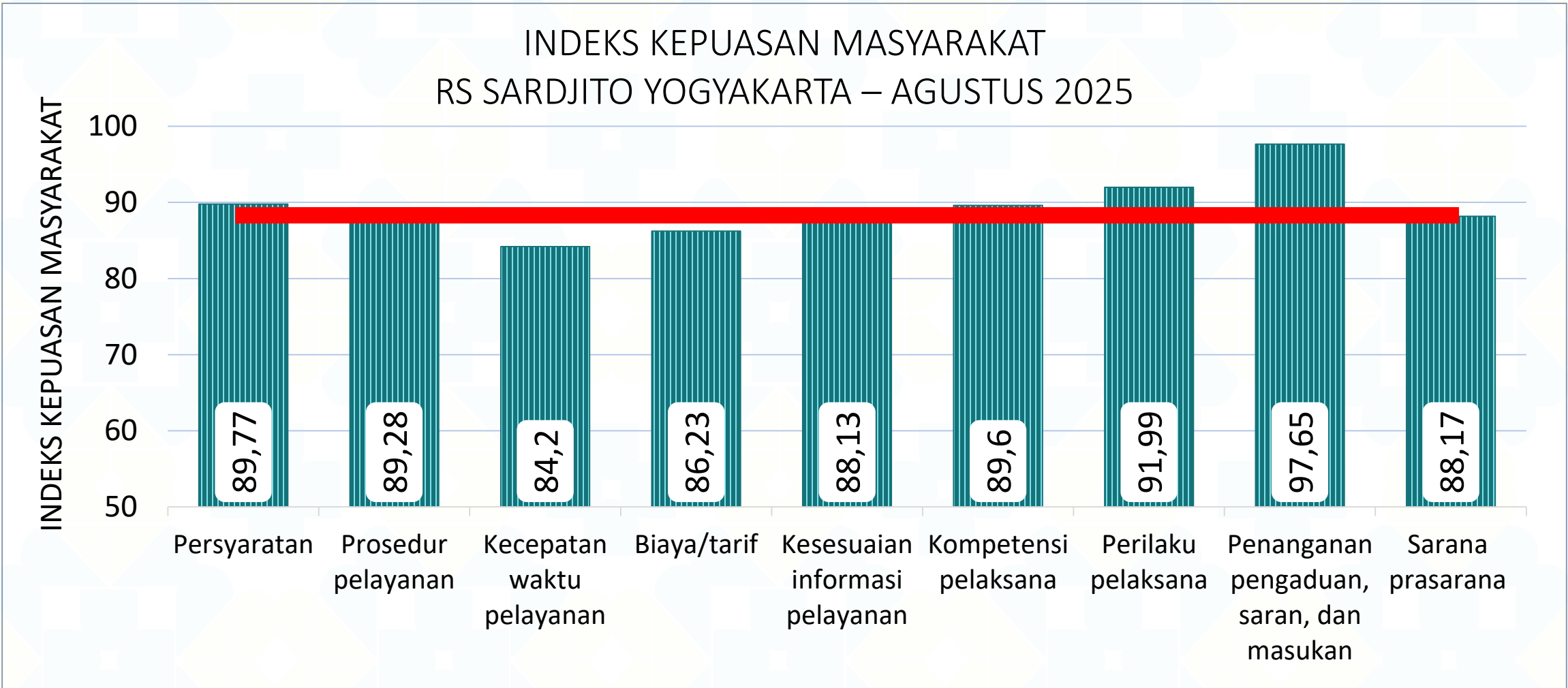
89,45

IKM : 89,45

MUTU : A

KINERJA : SANGAT BAIK

RESPONDEN : 1171

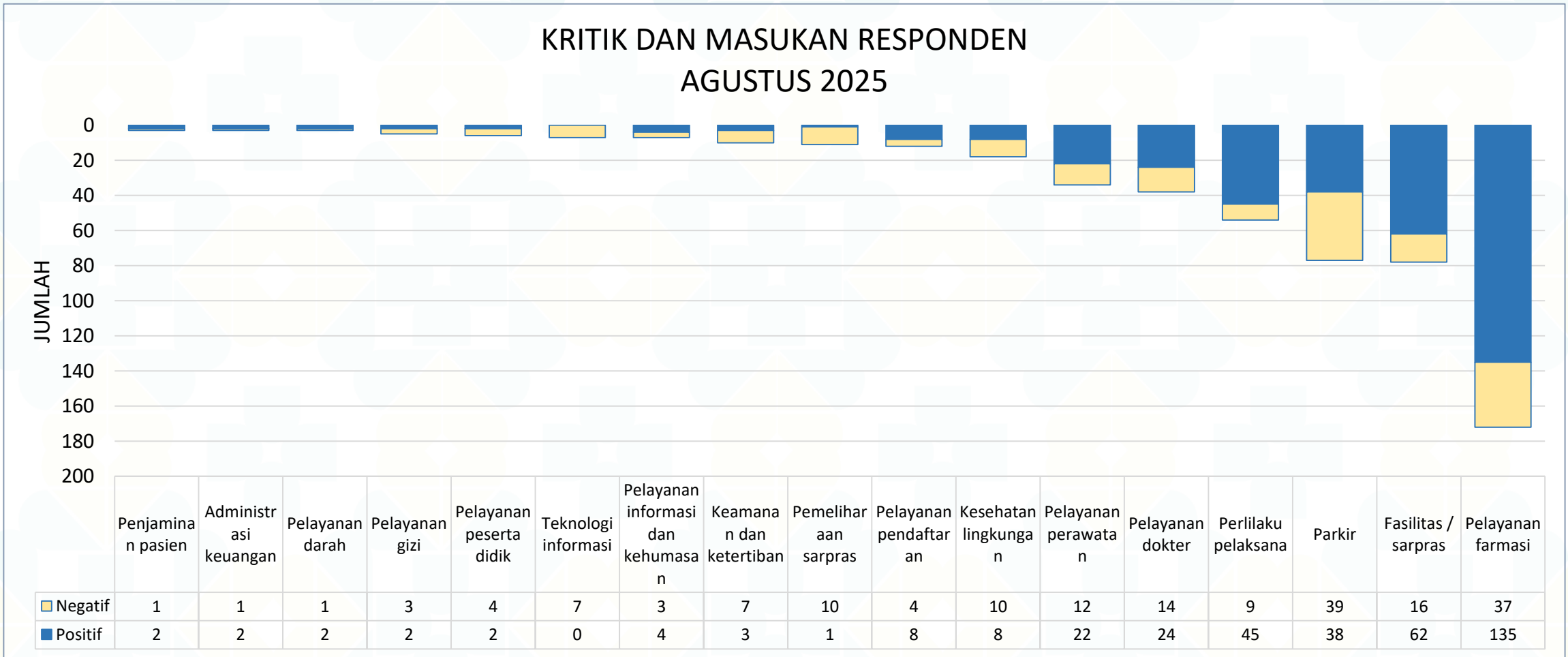


Sumber: RS Sardjito – Survei Kepuasan Masyarakat, Agustus 2025

RS Sardjito secara rutin melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai bentuk komitmen dalam menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan. Pada bulan Agustus 2025, diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 89,45. Capaian ini berada di atas target yang ditetapkan yaitu 88,30, dengan kategori Mutu A dan predikat Kinerja Sangat Baik. Apabila dibandingkan dengan capaian pada bulan Juli 2025 (90,72), capaian IKM bulan Agustus 2025 mengalami penurunan sebesar 1,27 poin. Penurunan capaian IKM terjadi pada seluruh unsur penilaian. Penurunan terbanyak terdapat pada kecepatan waktu pelayanan (2,25 poin), biaya/tarif (1,86 poin), dan sarana prasarana (1,86 poin). Hal ini menunjukkan bahwa RS Sardjito berupaya untuk melakukan perbaikan secara berkelanjutan.

Dari 1171 responden yang terlibat, aspek pelayanan yang memperoleh nilai relatif tinggi dan melebihi target yang ditentukan (88,30) adalah persyaratan (89,77), prosedur pelayanan (89,28), kompetensi pelaksana (89,60), perilaku pelaksana (91,99), penanganan pengaduan (97,65), dan sarana prasarana (88,17). Sementara itu, aspek lainnya relatif lebih rendah nilainya dan belum mampu mencapai target yang ditentukan. Hal ini menjadi perhatian untuk terus ditingkatkan agar kepuasan masyarakat semakin optimal.

Setelah melihat capaian tingkat kepuasan masyarakat, berikut ini disajikan gambaran kritik dan masukan responden yang menjadi perhatian dalam upaya perbaikan berkelanjutan.



Sumber: RS Sardjito – Survei Kepuasan Masyarakat, Agustus 2025

Pada Agustus 2025, kritik dan masukan responden dengan kombinasi kritik (bertendensi negatif) dan apresiasi (bertendensi positif) yang paling banyak muncul adalah terkait pelayanan pelayanan farmasi (31,97%), fasilitas/sarpras (14,50%), parkir (14,31%), perilaku pelaksana (10,04%), pelayanan dokter (7,06%), dan pelayanan perawat (6,32%). Selain itu, masyarakat juga menyoroti kesehatan lingkungan, pelayanan pendaftaran, pemeliharaan sarana prasarana, keamanan dan ketertiban, pelayanan informasi dan kehumasan, teknologi informasi, pelayanan peserta didik, pelayanan gizi, pelayanan darah, administrasi keuangan, dan penjaminan pasien yang muncul dalam jumlah lebih kecil. Masukan ini menjadi bahan evaluasi bagi RS Sardjito untuk terus memperbaiki mutu layanan sekaligus mempertahankan aspek yang telah diapresiasi masyarakat.

Disusun oleh : Bekti (Pranata Humas)