

APRIL 2025

87,30

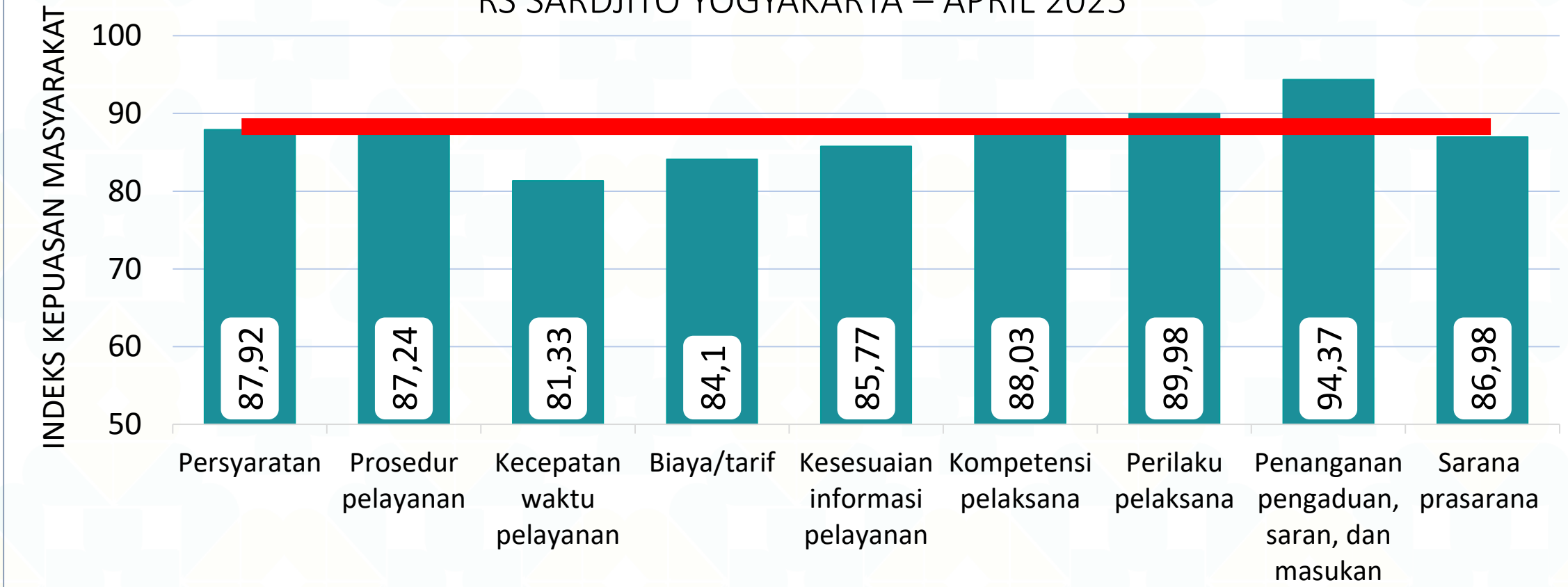
IKM : 87,30

MUTU : B

KINERJA : BAIK

RESPONDEN : 913

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
RS SARDJITO YOGYAKARTA – APRIL 2025



Sumber: RS Sardjito – Survei Kepuasan Masyarakat, April 2025

RS Sardjito secara rutin melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai bentuk komitmen dalam menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan. Pada bulan April 2025, diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 87,30. Capaian ini berada di bawah target yang ditetapkan yaitu 88,30, dengan kategori Mutu B dan predikat Kinerja Baik. Apabila dibandingkan dengan capaian pada bulan Maret 2025, capaian IKM bulan April 2025 mengalami penurunan sebesar 1,88 poin. Penurunan capaian IKM terdapat pada seluruh unsur penilaian, dan penurunan tertinggi terdapat pada penanganan keluhan (2,46 poin), kecepatan waktu pelayanan (2,27 poin), dan kesesuaian informasi (2,24 poin).

Dari 913 responden yang terlibat, aspek pelayanan yang memperoleh nilai relatif tinggi dan melebihi target yang ditentukan (88,30) adalah penanganan pengaduan (94,37) dan perilaku petugas (89,98). Sementara itu, aspek yang masih relatif lebih rendah nilainya Adalah kecepatan waktu pelayanan (81,33) dan kewajaran biaya (84,10). 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.

KRITIK DAN MASUKAN RESPONDEN  
APRIL 2025



Sumber: RS Sardjito – Survei Kepuasan Masyarakat, April 2025

Pada April 2025, kritik dan masukan responden dengan kombinasi kritik dan apresiasi yang paling banyak muncul adalah terkait pelayanan farmasi (60,70%) serta fasilitas (11,99%). Selain itu, masyarakat juga menyoroti perilaku petugas, pelayanan medis, parkir, pelayanan keperawatan, administrasi pendaftaran, pemeliharaan sarana prasarana, peserta didik, teknologi informasi, kebersihan lingkungan, pelayanan informasi dan kehumasan, pelayanan gizi, pelayanan pasien jaminan, keamanan dan ketertiban, dan administrasi keuangan 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)