

FEBRUARI 2025

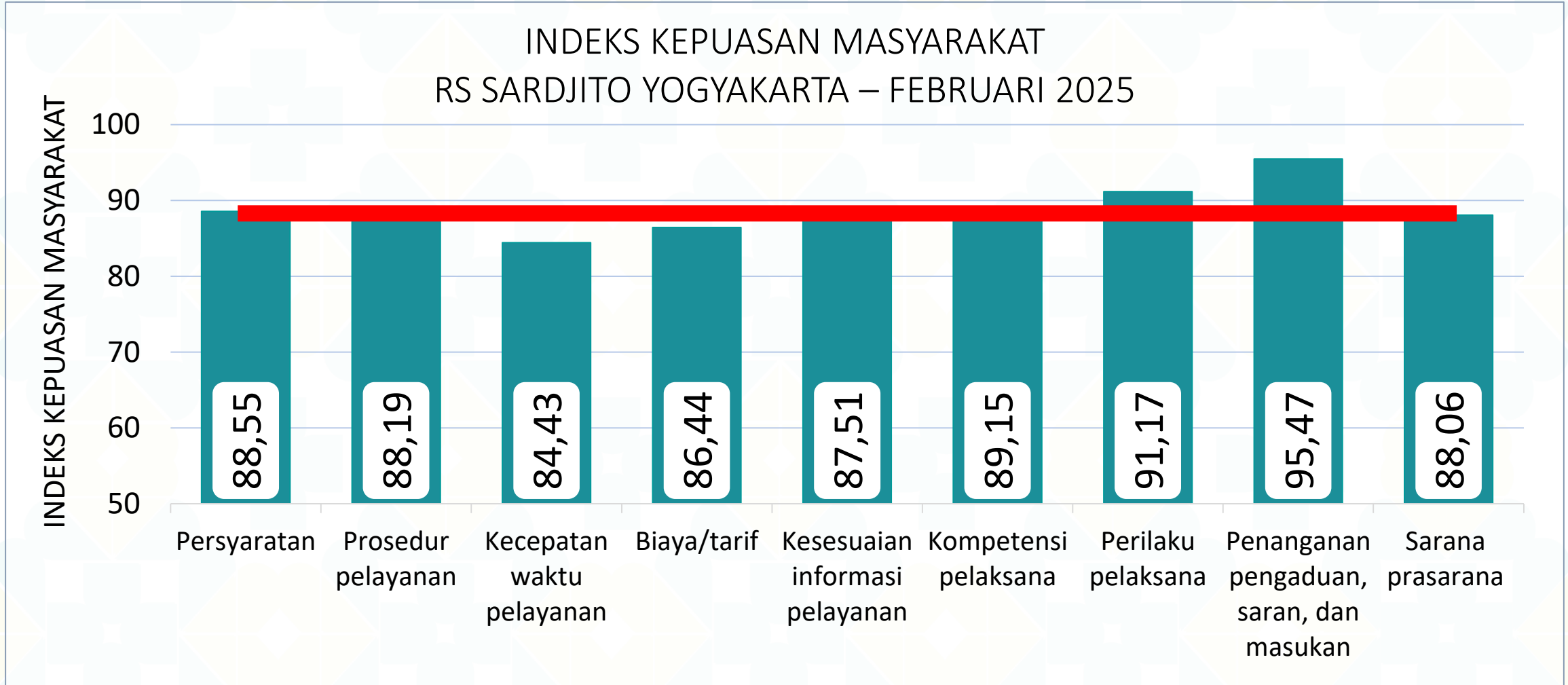
88,77

IKM : 88,77

MUTU : A

KINERJA : SANGAT BAIK

RESPONDEN : 1048



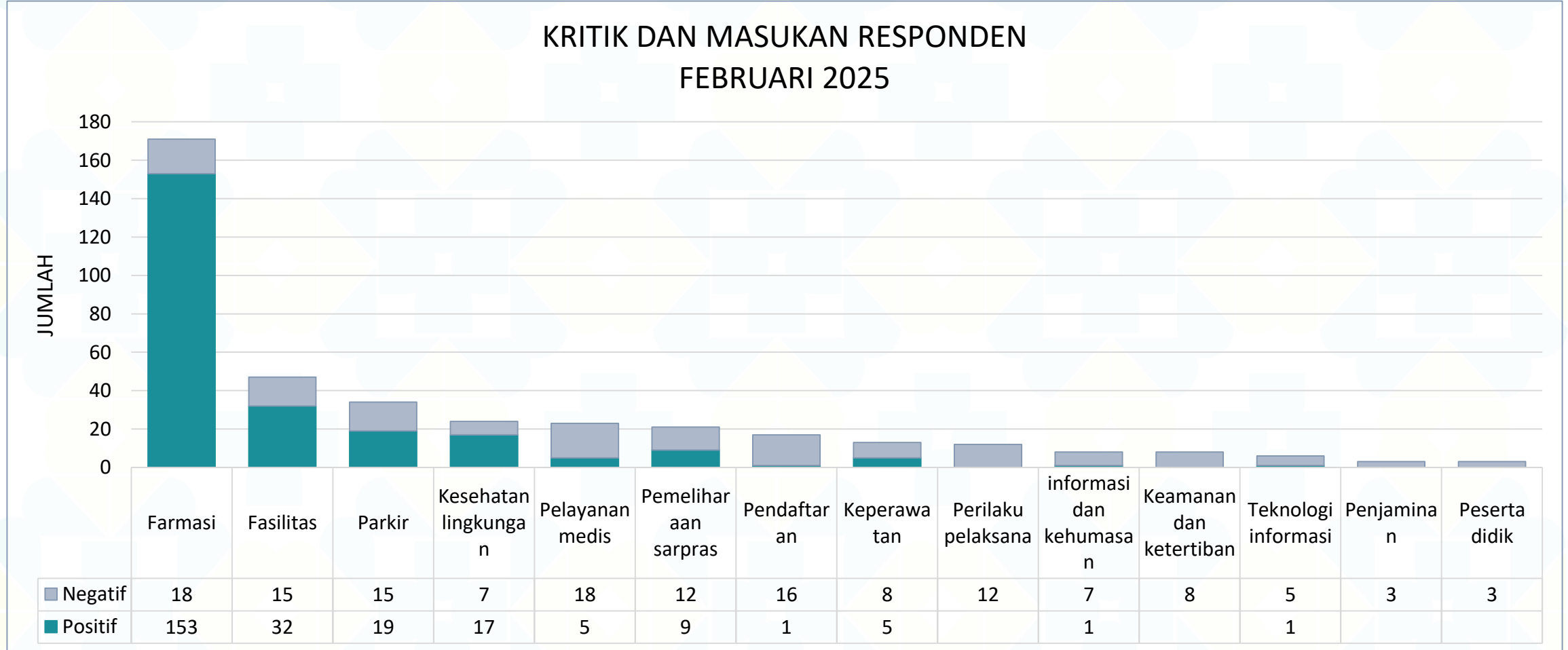
Sumber: RS Sardjito – Survei Kepuasan Masyarakat, Februari 2025

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) RS Sardjito pada bulan Februari 2025, diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 88,77. Capaian ini melampaui target yang ditetapkan yaitu 88,30, dengan kategori Mutu A dan predikat Kinerja Sangat Baik.

Dari 1.048 responden yang terlibat, aspek pelayanan yang memperoleh nilai tertinggi adalah penanganan pengaduan, saran, dan masukan (95,47), diikuti perilaku pelaksana (91,17). Hal ini menunjukkan bahwa pasien merasa puas terhadap perilaku petugas (keramahan, penampilan, dll) serta respon rumah sakit terhadap aspirasi masyarakat.

Sementara itu, aspek yang masih relatif lebih rendah nilainya adalah biaya/tarif (86,44) dan kecepatan waktu pelayanan (84,43). Meskipun tetap berada pada kategori baik, kedua aspek 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, Februari 2025

Pada Februari 2025, kritik dan masukan responden dengan kombinasi kritik dan apresiasi yang paling banyak muncul adalah terkait pelayanan farmasi (43,85%) serta fasilitas (12,05%). Selain itu, masyarakat juga menyoroti parkir (8,72%), kesehatan lingkungan (6,15%), pelayanan medis (5,90%), dan pemeliharaan sarana prasarana (5,38%). Beberapa kritik dan masukan responden lain seperti pelayanan pendaftaran, keperawatan, informasi dan kehumasan, keamanan dan ketertiban, teknologi dan infomrasi, penjaminan, dan peserta didik 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)