

JANUARI 2025

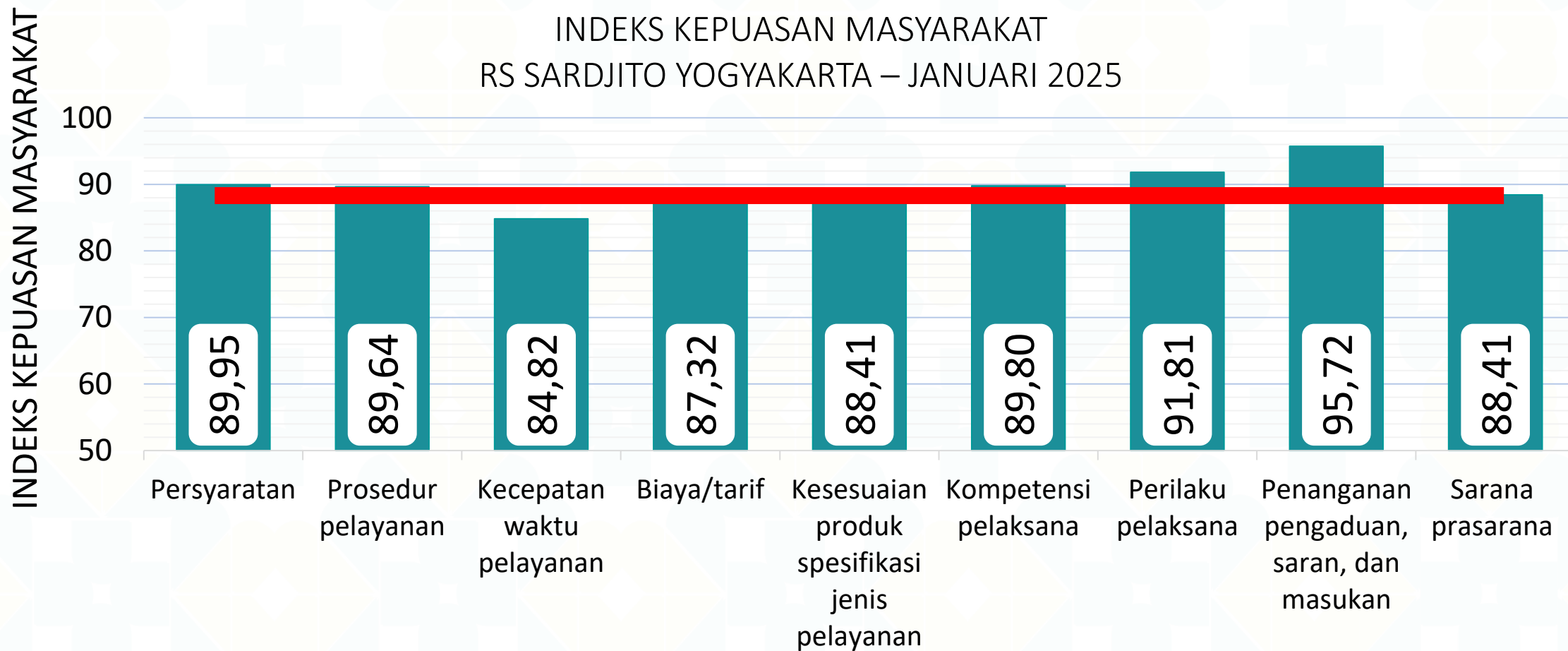
89,54

IKM : 89,54

MUTU : A

KINERJA : SANGAT BAIK

RESPONDEN : 1129

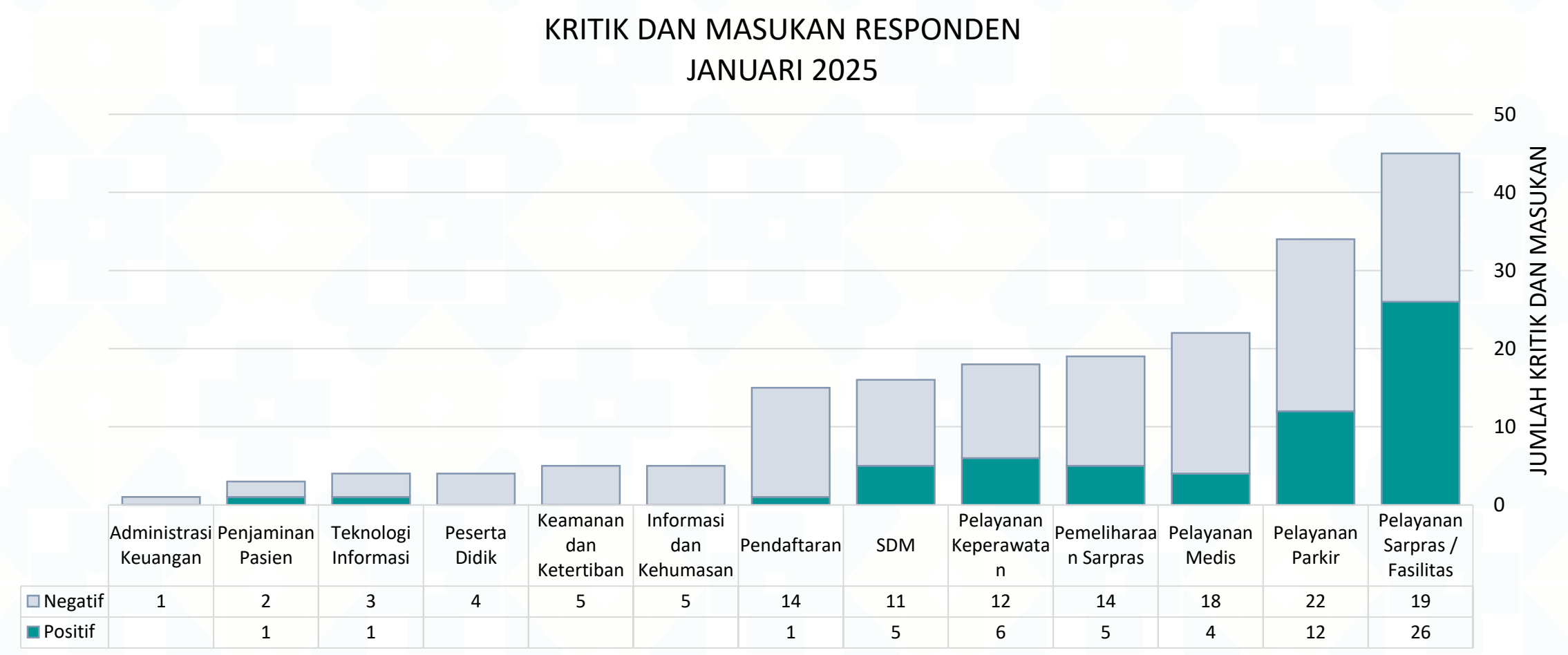


Sumber: RS Sardjito – Survei Kepuasan Masyarakat, Januari 2025

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) RS Sardjito pada bulan Januari 2025, diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 89,54. Capaian ini melampaui target yang ditetapkan yaitu 88,30, dengan kategori Mutu A dan predikat Kinerja Sangat Baik.

Dari 1.129 responden yang terlibat, aspek pelayanan yang memperoleh nilai tertinggi adalah penanganan pengaduan, saran, dan masukan (95,72), diikuti perilaku pelaksana (91,81). Hal ini menunjukkan bahwa pasien merasa puas terhadap keramahan petugas serta respon rumah sakit terhadap aspirasi masyarakat. Sementara itu, aspek yang masih relatif lebih rendah nilainya adalah biaya/tarif (87,32) dan kecepatan waktu pelayanan (84,82). 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, Januari 2025

Pada Januari 2025, kritik dan masukan responden dengan kombinasi kritik dan apresiasi yang paling banyak muncul adalah terkait sarana dan prasarana (23,56%) serta pelayanan parkir (17,80%). Selain itu, masyarakat juga menyoroti pelayanan medis (11,52%), pemeliharaan sarpras (9,95%), dan keperawatan (9,42%). Beberapa kritik dan masukan responden lain seperti pendaftaran, keamanan, dan administrasi 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)