

JULI 2025

90,72

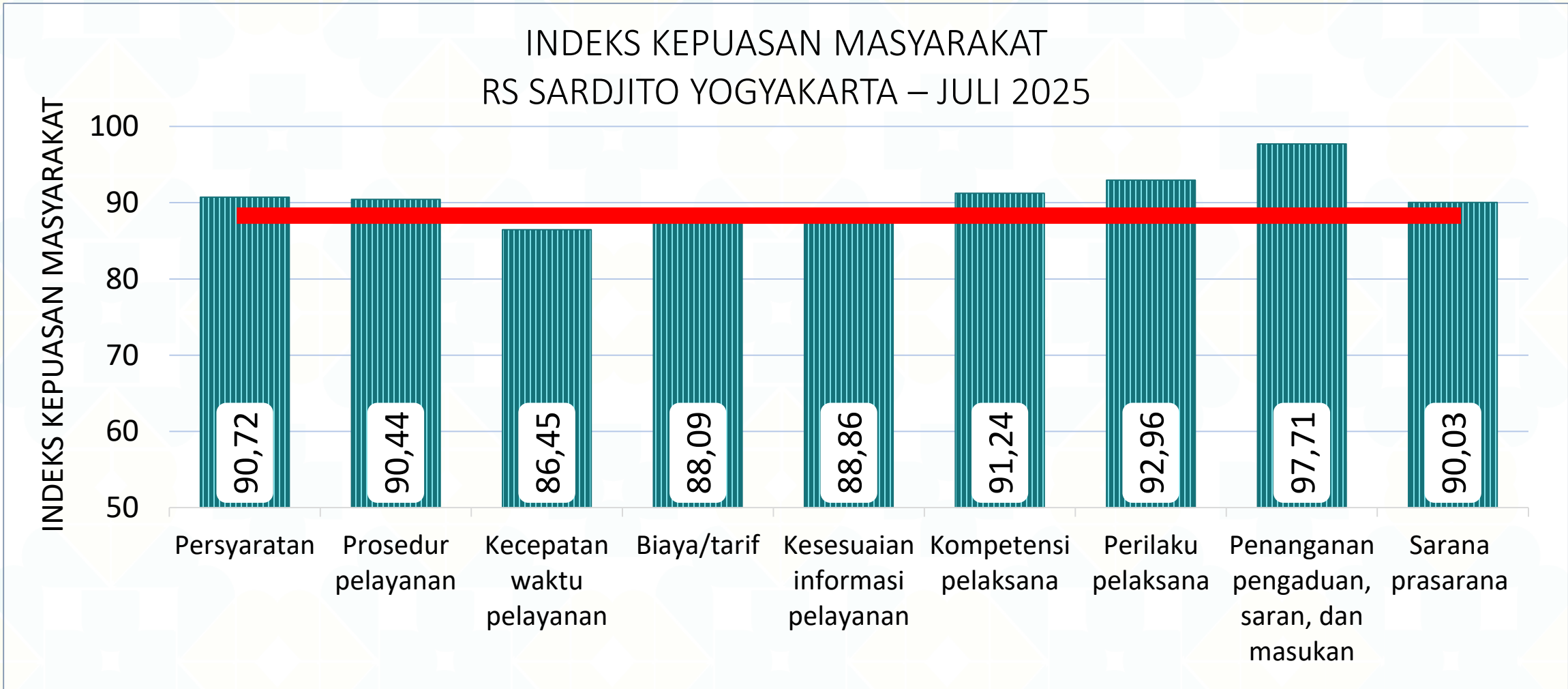
IKM : 90,72

MUTU : A

KINERJA : SANGAT BAIK

RESPONDEN : 962

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
RS SARDJITO YOGYAKARTA – JULI 2025



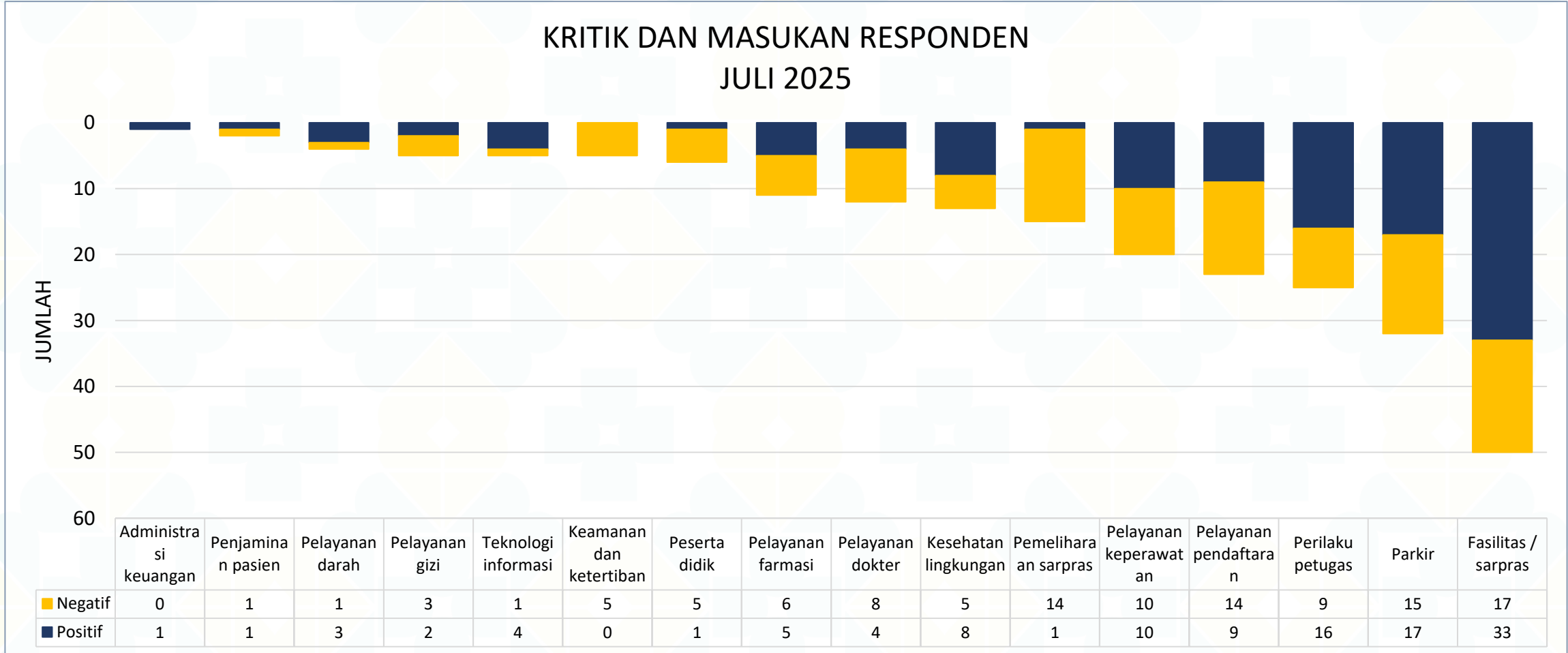
Sumber: RS Sardjito – Survei Kepuasan Masyarakat, Juli 2025

RS Sardjito secara rutin melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai bentuk komitmen dalam menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan. Pada bulan Juli 2025, diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 90,72. 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 Juni 2025 (90,36), capaian IKM bulan Juli 2025 mengalami peningkatan sebesar 0,36 poin. Peningkatan capaian IKM terjadi pada seluruh unsur penilaian. Peningkatan tertinggi terdapat pada kecepatan waktu pelayanan (0,82 poin) dan persyaratan (0,62 poin). Hal ini menunjukkan bahwa RS Sardjito berupaya untuk melakukan perbaikan secara berkelanjutan.

Dari 962 responden yang terlibat, aspek pelayanan yang memperoleh nilai relatif tinggi dan melebihi target yang ditentukan (88,30) adalah persyaratan (90,72), prosedur pelayanan (90,44), kesesuaian informasi pelayanan (88,86), kompetensi pelaksana (91,24), perilaku pelaksana (92,96), penanganan pengaduan (97,71), dan sarana prasarana (90,03). Sementara itu, aspek lainnya (kecepatan waktu pelayanan dan biaya/tarif) 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.

KRITIK DAN MASUKAN RESPONDEN
JULI 2025



Sumber: RS Sardjito – Survei Kepuasan Masyarakat, Juli 2025

Pada Juli 2025, kritik dan masukan responden dengan kombinasi kritik (bertendensi negatif) dan apresiasi (bertendensi positif) yang paling banyak muncul adalah terkait pelayanan fasilitas/sarpras (21,83%), parkir (13,97%), perilaku petugas (10,92%), pelayanan pendaftaran (10,04%), pelayanan keperawatan (8,73%), pemeliharaan sarpras (6,55%), kesehatan lingkungan (5,68%), dan pelayanan dokter (5,24%). Selain itu, masyarakat juga menyoroti pelayanan farmasi, peserta didik, keamanan dan ketertiban, teknologi informasi, pelayanan gizi, pelayanan darah, pejaminan pasien, 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 : Bkti (Pranata Humas)