

MARET 2025

89,18

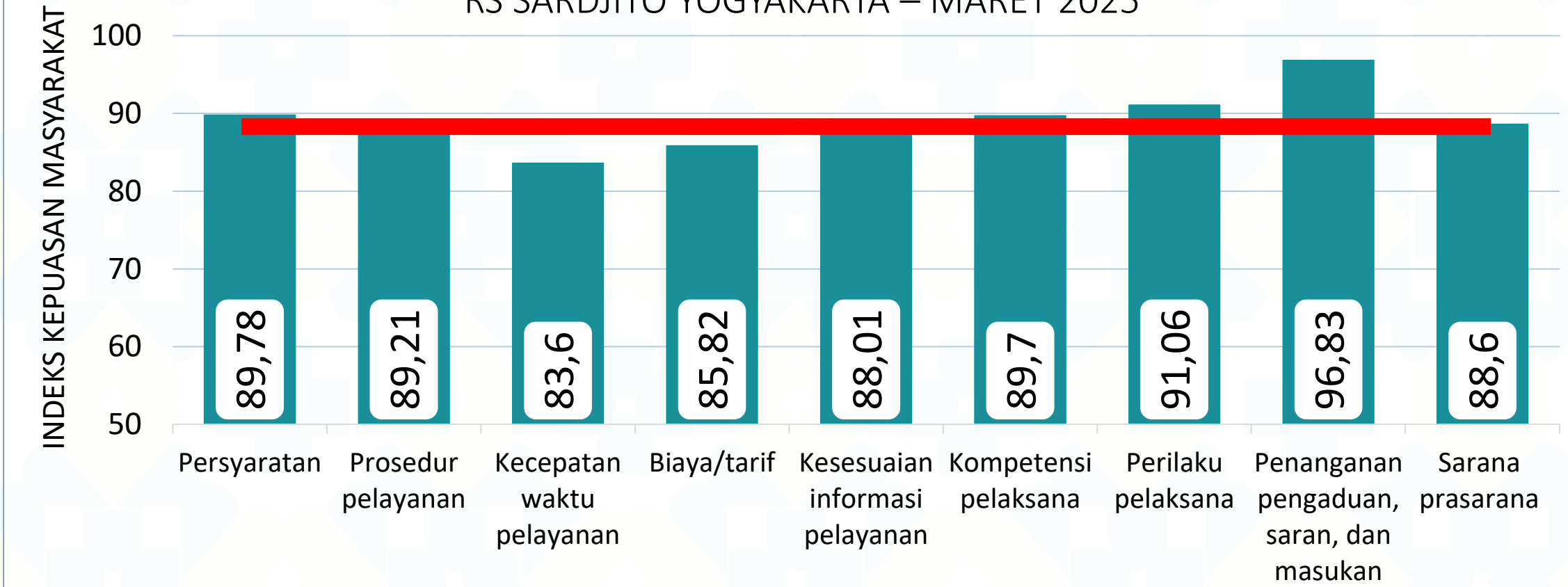
IKM : 89,18

MUTU : A

KINERJA : SANGAT BAIK

RESPONDEN : 1003

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
RS SARDJITO YOGYAKARTA – MARET 2025



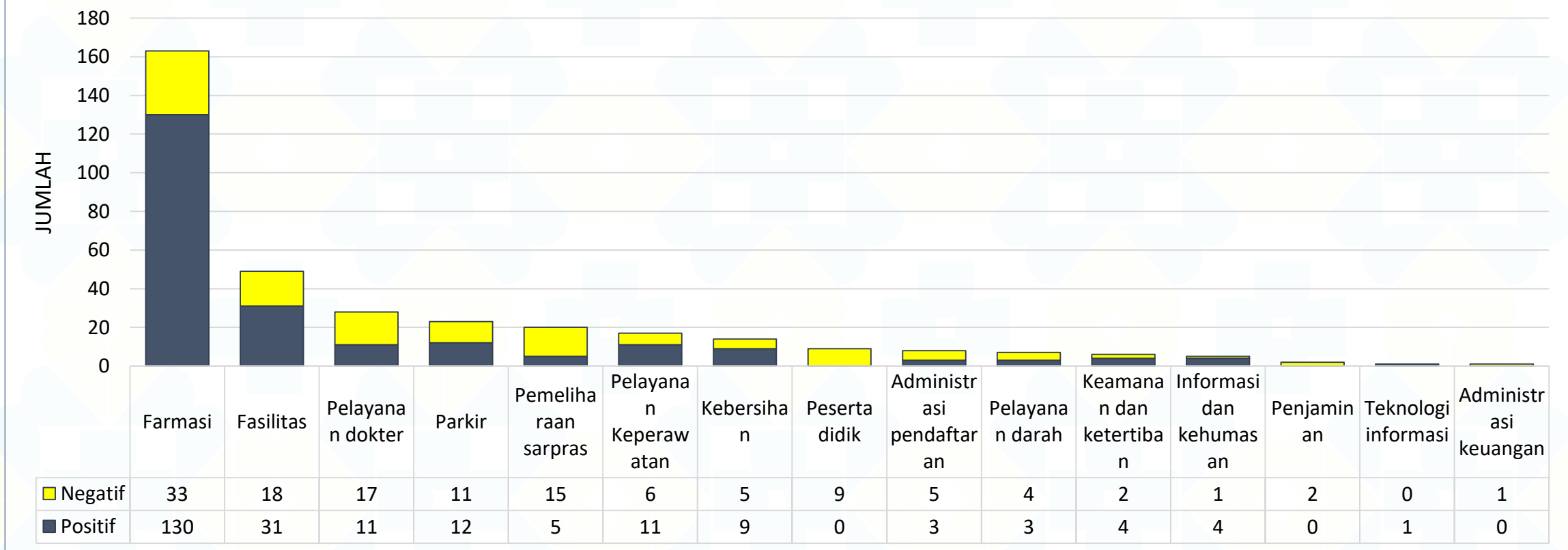
Sumber: RS Sardjito – Survei Kepuasan Masyarakat, Maret 2025

RS Sardjito secara rutin melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai bentuk komitmen dalam menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan. Pada bulan Maret 2025, diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 89,18. Capaian ini melampaui target yang ditetapkan yaitu 88,30, dengan kategori Mutu A dan predikat Kinerja Sangat Baik. Apabila dibandingkan dengan capaian pada bulan Februari 2025, capaian IKM bulan Maret 2025 mengalami peningkatan sebesar 0,41 poin. Hal ini menunjukkan adanya perbaikan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat.

Dari 1.003 responden yang terlibat, aspek pelayanan yang memperoleh nilai relative tinggi dan melebihi target yang ditentukan (88,30) adalah penanganan pengaduan (96,83), perilaku petugas (91,06), persyaratan administrasi (89,78), kompetensi pelaksana (89,70), kemudahan akses (89,21), dan fasilitas (88,60). Sementara itu, aspek yang masih relatif lebih rendah nilainya adalah kesesuaian informasi (88,01), kewajaran biaya (85,82), dan kecepatan waktu pelayanan (83,60). 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
MARET 2025



Sumber: RS Sardjito – Survei Kepuasan Masyarakat, Maret 2025

Pada Maret 2025, kritik dan masukan responden dengan kombinasi kritik dan apresiasi yang paling banyak muncul adalah terkait pelayanan farmasi (46,18%) serta fasilitas (13,88%). Selain itu, masyarakat juga menyoroti pelayanan dokter (7,93%), parkir (6,52%), dan pemeliharaan sarana prasarana (5,67%). Beberapa kritik dan masukan responden lain seperti pelayanan keperawatan, kebersihan, peserta didik, administrasi pendaftaran, pelayanan darah, keamanan dan ketertiban, informasi dan kehumasan, penjaminan, teknologi informasi, dan administrasi keuangan 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)