

MEI 2025

85,84

IKM : 85,84

MUTU : B

KINERJA : BAIK

RESPONDEN : 1189

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
RS SARDJITO YOGYAKARTA – MEI 2025



Sumber: RS Sardjito – Survei Kepuasan Masyarakat, Mei 2025

RS Sardjito secara rutin melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai bentuk komitmen dalam menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan. Pada bulan Mei 2025, diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 85,84. 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 April 2025, capaian IKM bulan April 2025 mengalami penurunan sebesar 1,46 poin. Penurunan capaian IKM terjadi hamper pada seluruh unsur penilaian, kecuali penanganan pengaduan. Penurunan tertinggi terdapat pada kecepatan waktu pelayanan (2,03 poin), dan sarana prasarana (2,33 poin).

Dari 1189 responden yang terlibat, aspek pelayanan yang memperoleh nilai relatif tinggi dan melebihi target yang ditentukan (88,30) adalah penanganan pengaduan (94,46). Sementara itu, aspek lainnya 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
MEI 2025



Sumber: RS Sardjito – Survei Kepuasan Masyarakat, Mei 2025

Pada Mei 2025, kritik dan masukan responden dengan kombinasi kritik dan apresiasi yang paling banyak muncul adalah terkait pelayanan farmasi (65,97%) serta fasilitas (15,34%). Selain itu, masyarakat juga menyoroti pelayanan keperawatan, pelayanan medis, kesehatan lingkungan, pelayanan pendaftaran, perilaku petugas, pelayanan informasi kehumasan, pemeliharaan sarana prasarana, peserta didik, pelayanan gizi, dan teknologi informasi 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)