

SEPTEMBER 2025

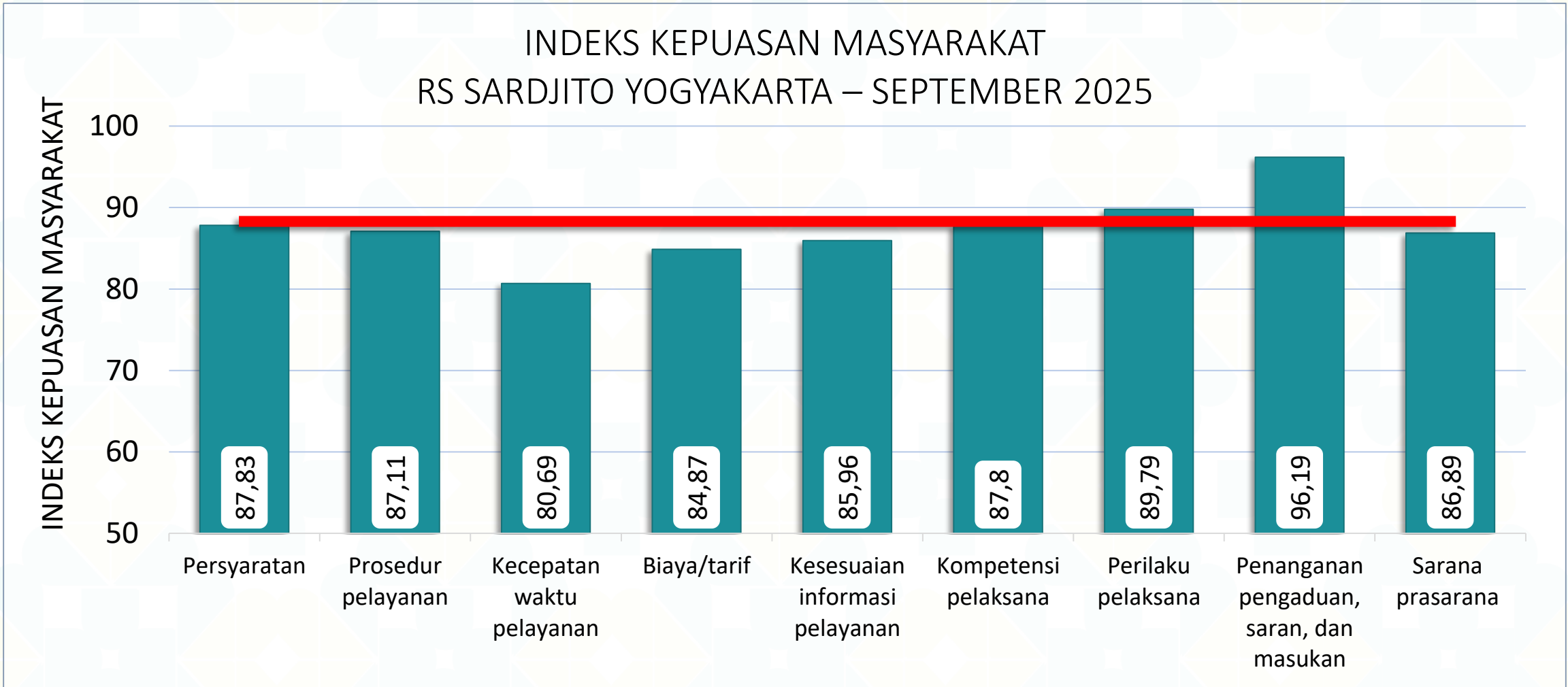
87,46

IKM : 87,46

MUTU : B

KINERJA : BAIK

RESPONDEN : 1594

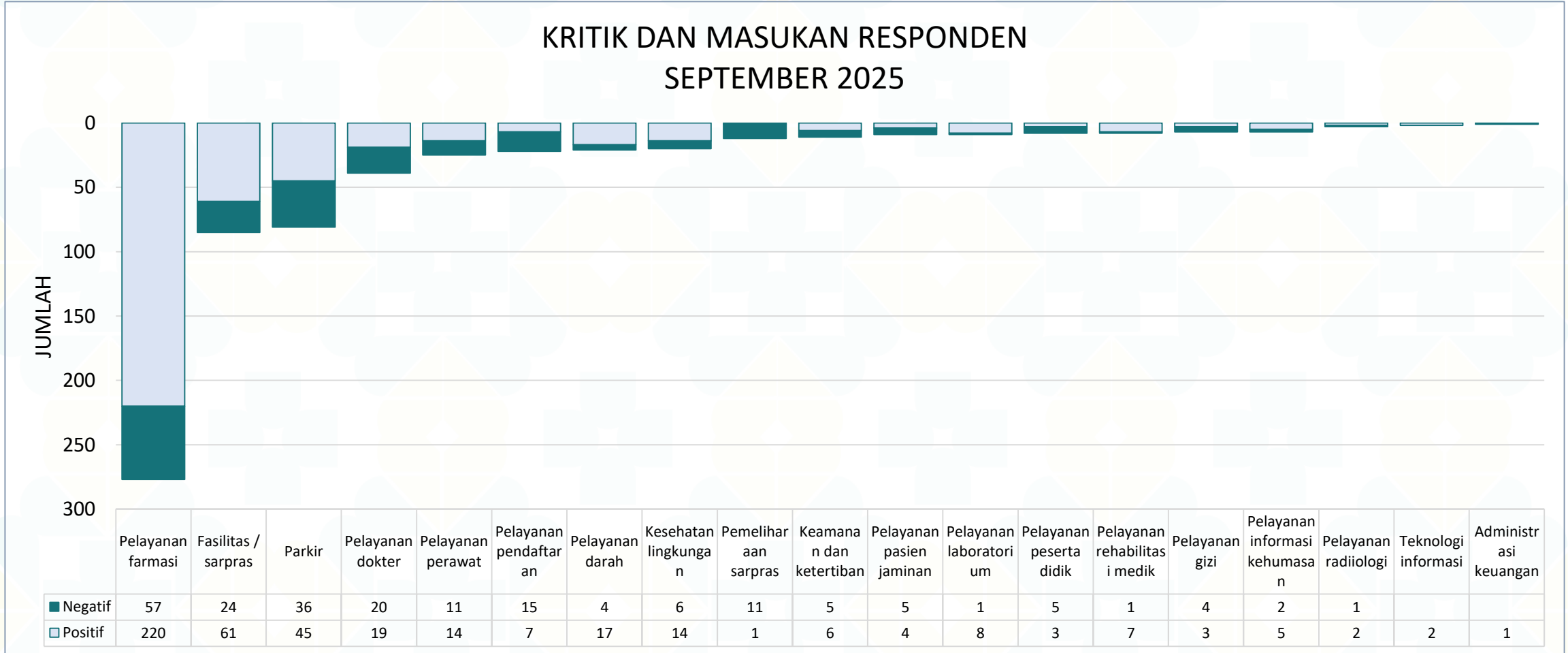


Sumber: RS Sardjito – Survei Kepuasan Masyarakat, September 2025

RS Sardjito secara rutin melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai bentuk komitmen dalam menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan. Pada bulan September 2025 yang melibatkan 1594 responden, diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 87,46. 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 Juli 2025 (90,72), capaian IKM bulan Agustus 2025 mengalami penurunan sebesar 1,99 poin. Penurunan capaian IKM terjadi pada seluruh unsur penilaian. Penurunan terbanyak terdapat pada kecepatan waktu pelayanan (3,50 poin), perilaku pelaksana (2,20 poin), prosedur pelayanan (2,17 poin), dan kesesuaian informasi pelayanan (2,17 poin). Dan diketahui bahwa mulai bulan Juni 2025, capaian Indeks Kepuasan Masyarakat mengalami trend menurun. Hal ini menunjukkan bahwa RS Sardjito harus lebih berupaya untuk melakukan perbaikan secara berkelanjutan.

Aspek pelayanan yang memperoleh nilai relatif tinggi dan melebihi target yang ditentukan (88,30) adalah perilaku pelaksana (89,79) dan penanganan pengaduan (96,19). 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.



Sumber: RS Sardjito – Survei Kepuasan Masyarakat, September 2025

Pada September 2025, kritik dan masukan responden dengan kombinasi kritik (bertendensi negatif) dan apresiasi (bertendensi positif) yang paling banyak muncul adalah terkait pelayanan pelayanan farmasi (42,81%), fasilitas/sarpras (13,14%), parkir (12,52%), dan pelayanan dokter (6,03%). Selain itu, masyarakat juga menyoroti pelayanan perawat, pelayanan pendaftaran, pelayanan darah, kesehatan lingkungan, pemeliharaan sarana dan prasarana, keamanan dan ketertiban, pelayanan pasien jaminan, pelayanan laboratorium, pelayanan peserta didik, pelayanan rehabilitasi medic, pelayanan gizi, pelayanan informasi dan kehumasan, pelayanan radiologi, teknologi informasi, 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 : Bekti (Pranata Humas)