

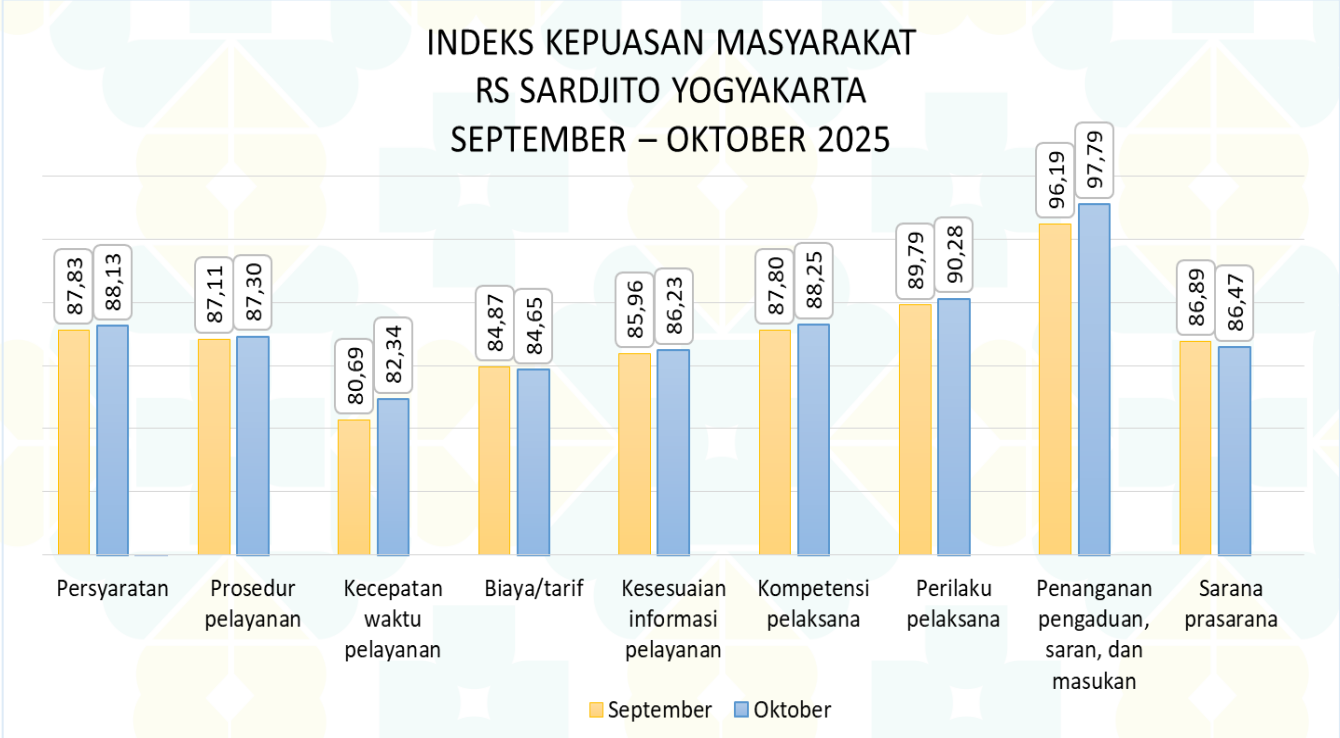
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

RS SARDJITO YOGYAKARTA

BULAN OKTOBER 2025

RS Sardjito secara rutin melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai bentuk komitmen dalam menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan. Pada bulan Oktober 2025 yang melibatkan 1.474 responden, diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 87,94 dengan kategori mutu B dan predikat kinerja Baik. Capaian ini telah mampu memenuhi target yang ditetapkan sesuai dengan Rencana Strategis Bisnis (RSB) 2025 – 2029 Unit Pelaksana Teknis (UPT) Vertikal Kementerian Kesehatan RI dengan target pada tahun 2025 adalah Baik.

IKM	: 87,94
MUTU	: B
KINERJA	: BAIK
RESPONDEN	: 1474



Sumber: RS Sardjito – Survei Kepuasan Masyarakat, September - Oktober 2025

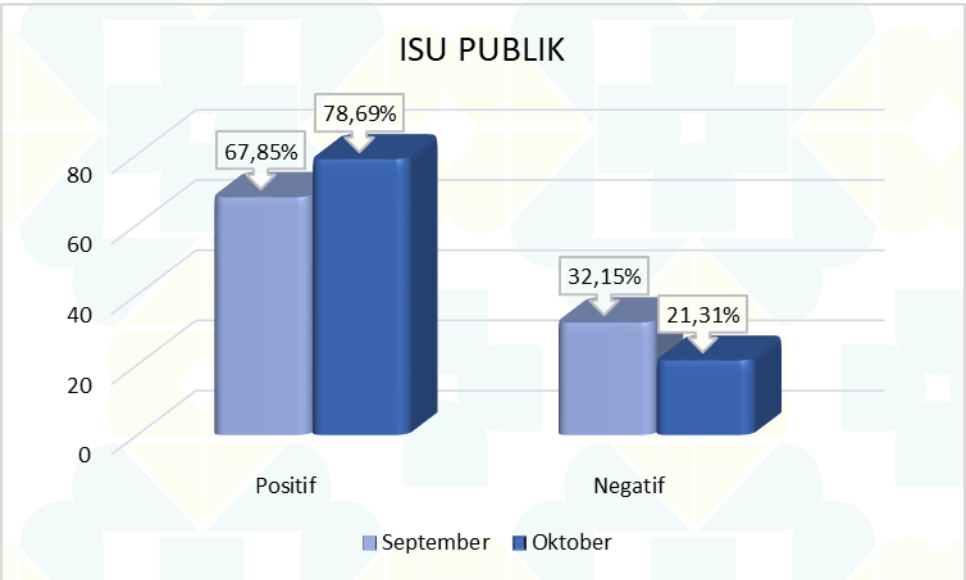
Apabila dibandingkan dengan capaian pada bulan September 2025 (87,46), capaian IKM bulan Oktober 2025 mengalami peningkatan sebesar 0,48 poin. Peningkatan capaian IKM terjadi hampir pada seluruh aspek penilaian, kecuali biaya/tarif dan sarana prasarana. Peningkatan terbanyak terjadi pada aspek kecepatan waktu pelayanan, yaitu sebesar 1,65 poin, dimana kecepatan waktu pelayanan menjadi prioritas perbaikan pada bulan September 2025 dan pada bulan-bulan sebelumnya. Hal ini menunjukkan bahwa peran masyarakat sangat berperan dan dibutuhkan RS Sardjito untuk terus berupaya melakukan perbaikan secara berkelanjutan.

Aspek pelayanan yang memperoleh nilai relatif tinggi adalah penanganan pengaduan (97,79) dan perilaku pelaksana (90,28). Sementara itu, aspek lainnya relatif lebih rendah nilainya namun masih masuk dalam kategori baik. Hal ini menjadi perhatian untuk terus ditingkatkan agar kepuasan masyarakat semakin optimal.

Kecepatan waktu pelayanan menjadi prioritas perbaikan kinerja terutama pada pelayanan farmasi, gawat darurat, kanker terpadu, radiologi, rawat jalan regular, dan rehabilitasi medik. Dimana pada pelayanan tersebut mendapatkan indeks kepuasan masyarakat yang relative rendah apabila dibandingkan dengan pelayanan lainnya.

Lama waktu tunggu disebabkan oleh peningkatan beban kunjungan pasien yang tidak dibarengi dengan kapasitas pelayanan, administrasi yang panjang, koordinasi antar unit kurang optimal, gangguan teknis pada sistem antrian elektronik, kurangnya komunikasi dan informasi kepada pasien terkait dengan waktu tunggu, faktor kelelahan tenaga kesehatan akibat beban tinggi.

Berikut ini disajikan gambaran isu publik dari responden yang menjadi perhatian dalam upaya perbaikan berkelanjutan.



Sumber: RS Sardjito – Survei Kepuasan Masyarakat, September - Oktober 2025

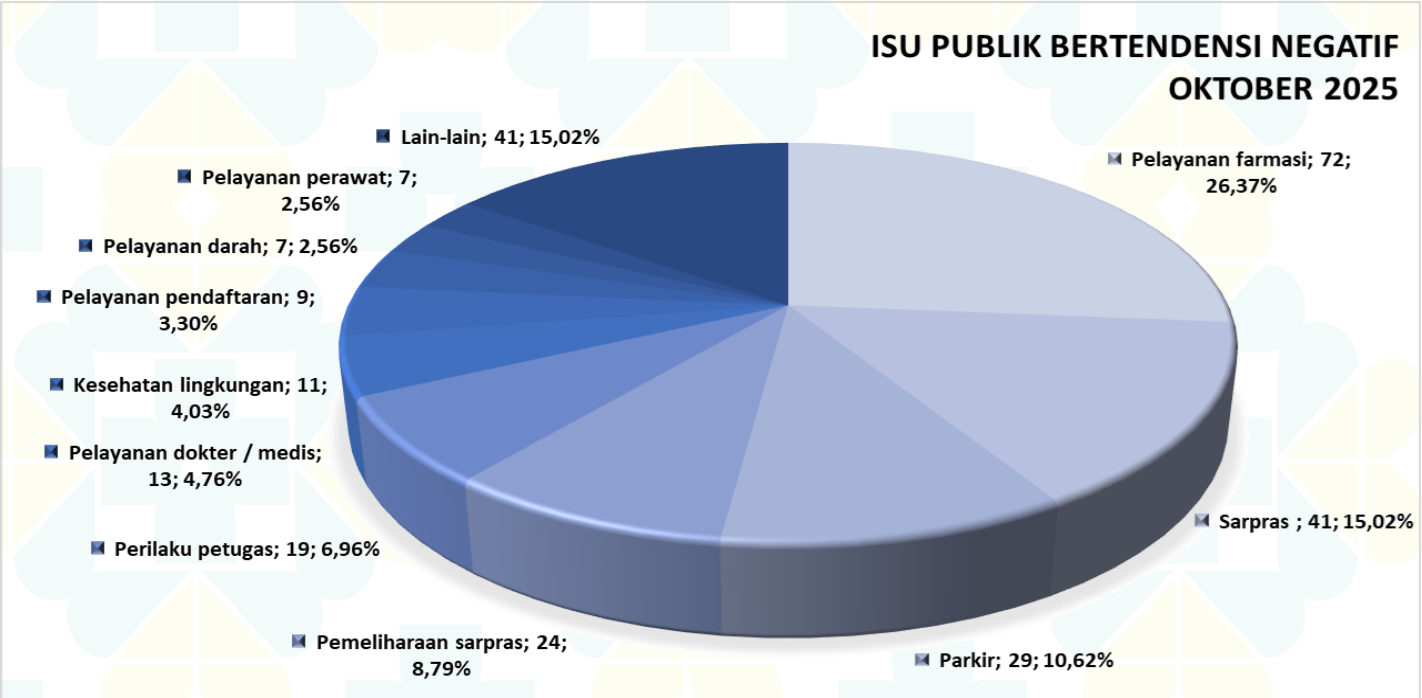
Pada bulan Oktober, terdapat 10 besar isu publik bertendensi negatif, yaitu:

- Pelayanan farmasi (26,37%)
- Sarana prasarana (15.02%)
- Parkir (10,62%)
- Pemeliharaan sarana prasarana (8,79%)
- Perilaku petugas (6,96%)
- Pelayanan dokter (4,76%)
- Kesehatan lingkungan (4,03%)
- Pelayanan pendaftaran (3,30%)
- Pelayanan darah (2.56%)
- Pelayanan perawat (2.56%)

Pada bulan Oktober 2025, terdapat 1281 isu publik yang terdiri dari isu positif sebanyak 1008 (78,69%) dan isu yang bertendensi negatif sebanyak 237 (21,31%).

Apabila dibandingkan dengan bulan sebelumnya, dimana besar isu yang bertendensi positif sebesar 67,85% dan yang bertendensi negatif sebesar 32,15%, maka terdapat peningkatan persepsi masyarakat sebesar 10,84%.

Hal ini menunjukkan bahwa upaya perbaikan secara berkelanjutan telah dilakukan sebagai bentuk implementasi perbaikan berkelanjutan dalam menjaga citra positif rumah sakit.



Sumber: RS Sardjito – Survei Kepuasan Masyarakat, Oktober 2025

Dengan demikian, publikasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini tidak hanya menggambarkan capaian kepuasan terhadap layanan, namun juga menunjukkan area prioritas perbaikan serta layanan yang banyak dikeluhkan oleh masyarakat. Hal ini dijadikan dasar bagi manajemen sebagai arah perbaikan dan berdasarkan data. RSUP Dr. Sardjito berkomitmen untuk terus melakukan perbaikan berkelanjutan.

Disusun oleh : Bkti (Pranata Humas)