

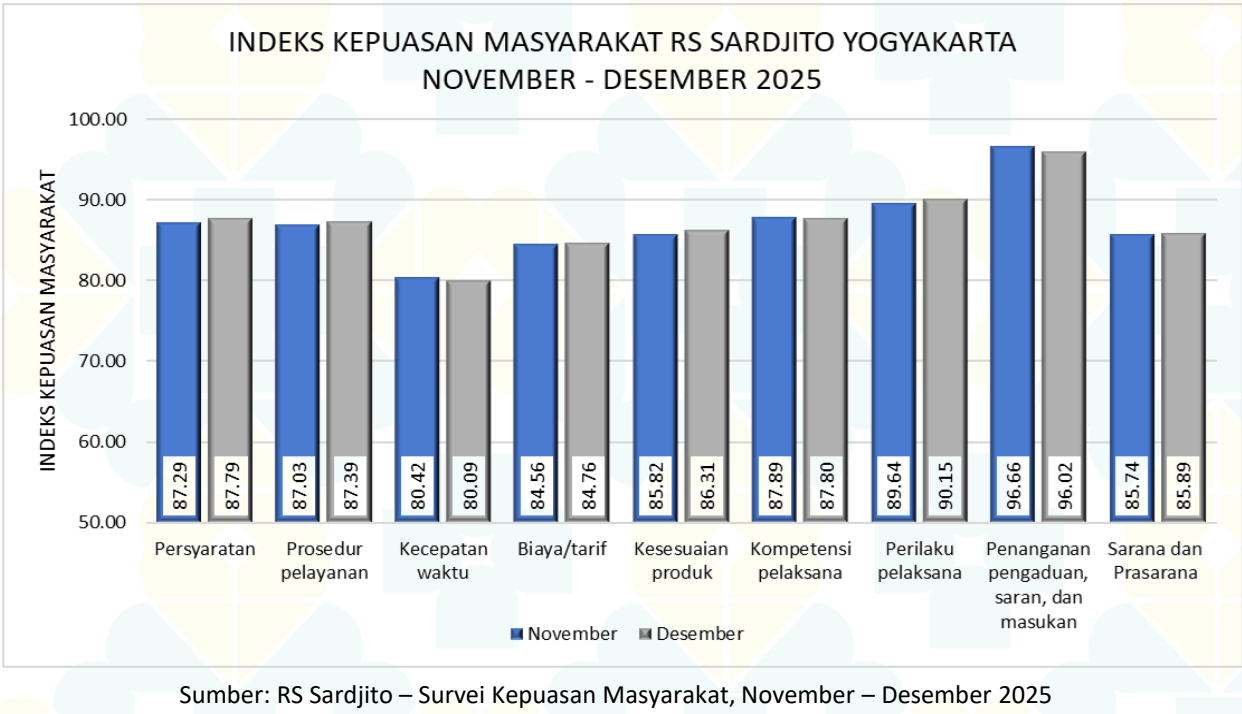
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

RS SARDJITO YOGYAKARTA

BULAN DESEMBER 2025

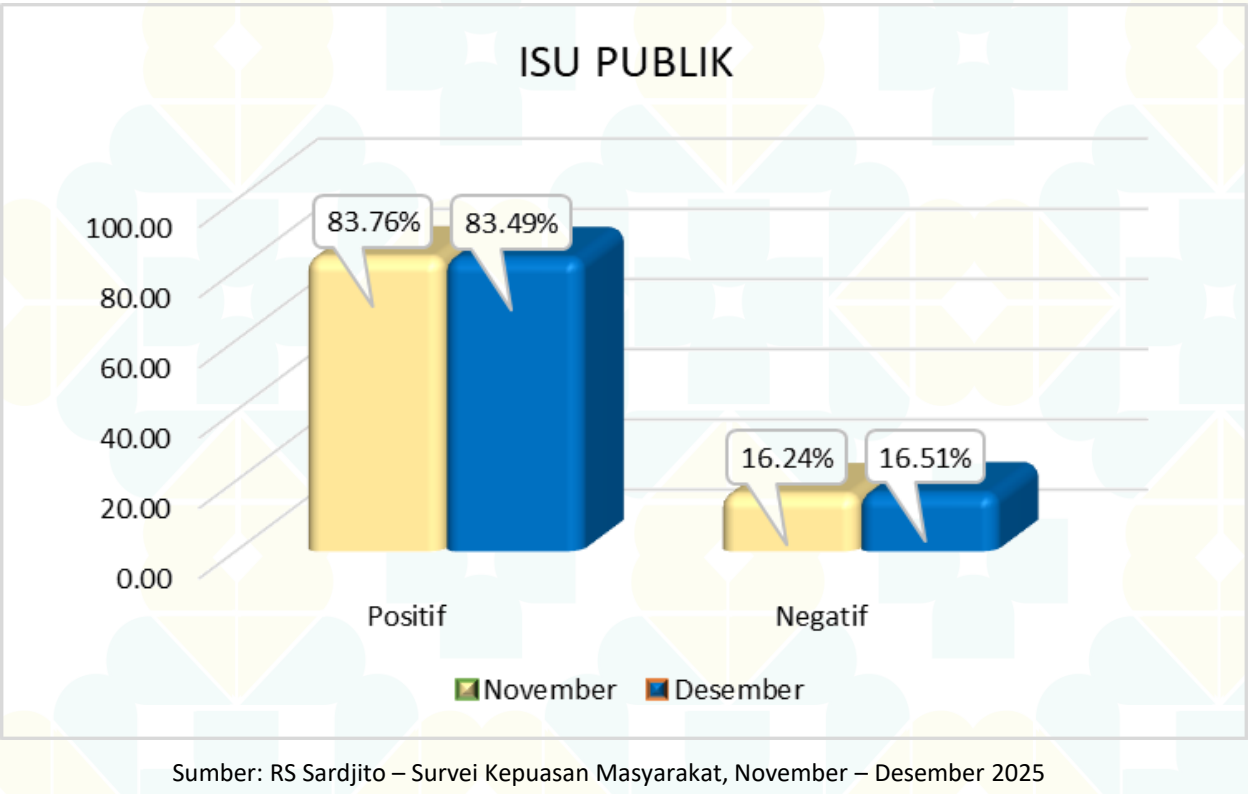
RS Sardjito secara rutin melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai bentuk komitmen dalam menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan. Pada bulan Desember 2025 yang melibatkan 1695 responden, diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 87,36 dengan kategori mutu B dan predikat kinerja Baik. Capaian 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	: 87,36
MUTU	: B
KINERJA	: BAIK
RESPONDEN	: 1695



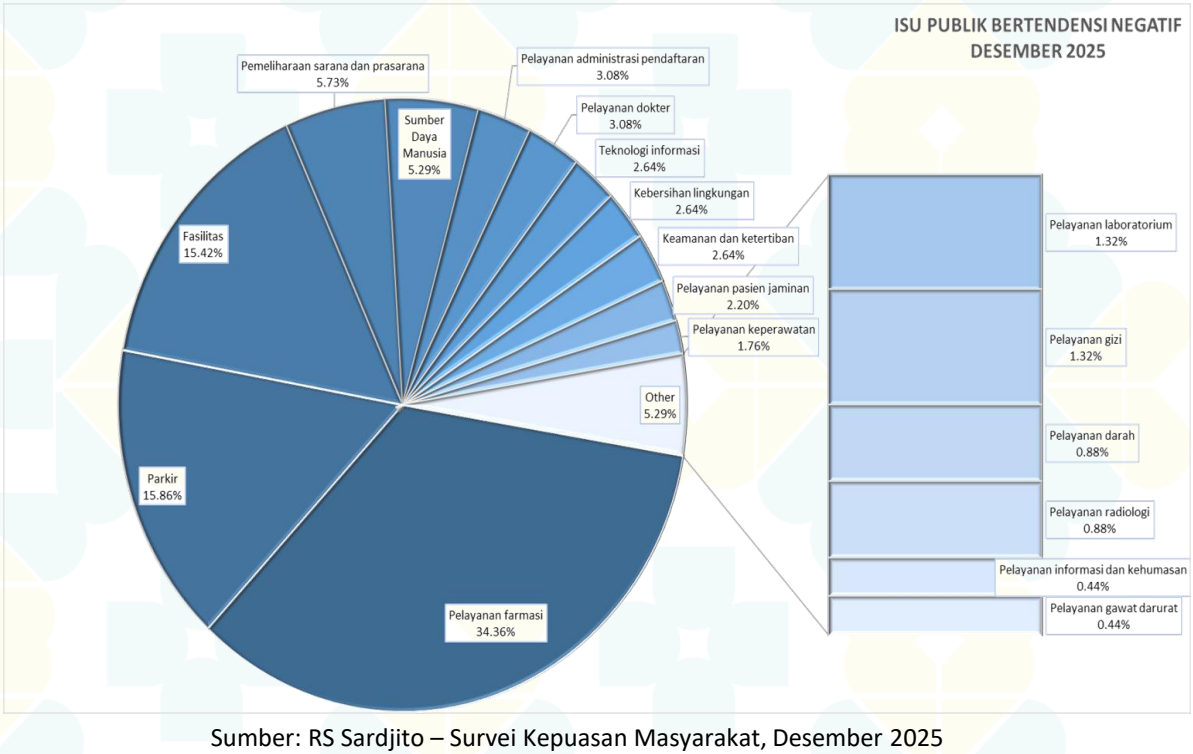
Secara keseluruhan, kepuasan masyarakat pada bulan November–Desember relatif stabil. Kekuatan utama terlihat pada perilaku pelaksana (90,15) dan penanganan pengaduan, saran, dan masukan (96,02), yang tetap tinggi dan menunjukkan kualitas interaksi staf serta respons terhadap masukan masyarakat. Unsur persyaratan, prosedur pelayanan, biaya/tarif, kesesuaian produk, dan sarana/prasarana menunjukkan peningkatan tipis, menandakan konsistensi layanan. Sementara itu, kecepatan waktu sedikit menurun menjadi 80,09 dan perlu menjadi fokus perbaikan agar pelayanan lebih efisien dan sesuai harapan masyarakat.

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



Berdasarkan data isu publik pada bulan November dan Desember 2025, terjadi penurunan signifikan jumlah isu publik dari 1.139 isu pada November menjadi 739 isu pada Desember. Penurunan ini terjadi baik pada isu positif (dari 954 menjadi 617) maupun negatif (dari 185 menjadi 122), yang menunjukkan berkurangnya intensitas pembahasan publik secara umum. Meskipun demikian, proporsi isu positif tetap mendominasi pada kedua bulan tersebut, mencerminkan citra rumah sakit yang relatif baik di mata publik. Penurunan jumlah isu negatif dapat disimpulkan sebagai indikasi perbaikan persepsi dan efektivitas pengelolaan isu serta komunikasi publik, namun tetap diperlukan upaya konsisten dalam pemantauan dan respons cepat untuk menjaga stabilitas opini publik.

Pada bulan Desember 2025, RS Sardjito terus mencermati berbagai masukan dan keluhan masyarakat sebagai bagian dari upaya peningkatan mutu layanan. Berdasarkan pemantauan isu publik, masukan terbanyak berkaitan dengan pelayanan farmasi, diikuti oleh pengelolaan parkir dan fasilitas rumah sakit, yang menjadi perhatian utama kami untuk segera ditingkatkan. Sementara itu, keluhan terhadap layanan medis seperti pelayanan dokter, keperawatan, dan gawat darurat tercatat relatif rendah, menunjukkan komitmen tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan yang profesional dan berorientasi pada keselamatan pasien.



RS Sardjito berkomitmen menindaklanjuti seluruh masukan masyarakat, termasuk isu bertendensi negatif, melalui perbaikan layanan secara bertahap dan berkelanjutan. Fokus perbaikan diarahkan pada penguatan layanan farmasi, penataan parkir, peningkatan serta pemeliharaan sarana prasarana, dan penguatan budaya pelayanan prima. Seluruh upaya dilakukan secara transparan dan dievaluasi berkala sebagai wujud komitmen kami dalam memberikan pelayanan kesehatan yang semakin aman, nyaman, dan berkualitas bagi masyarakat

Terima kasih dan apresiasi kepada seluruh masyarakat yang telah berpartisipasi dalam Survei Kepuasan Masyarakat bulan Desember 2025. Setiap masukan, termasuk isu dan keluhan yang disampaikan, menjadi bahan evaluasi penting dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan.