

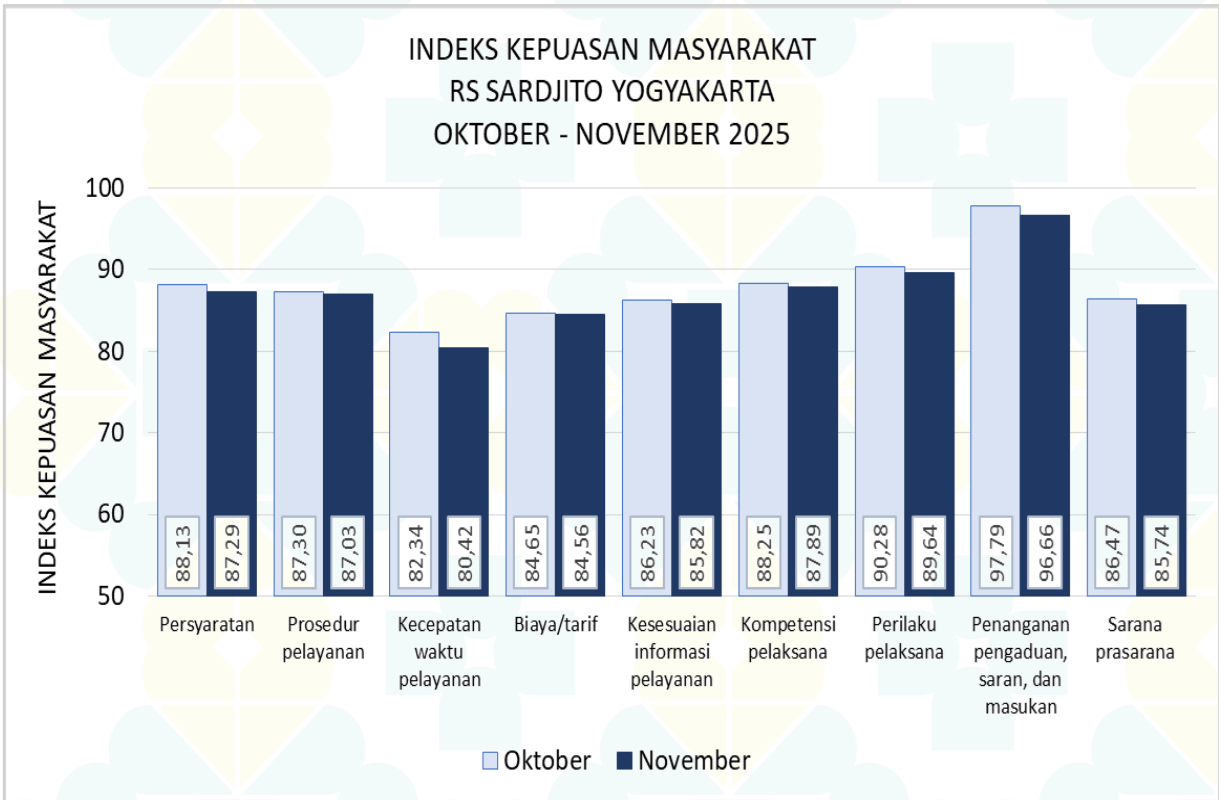
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

RS SARDJITO YOGYAKARTA

BULAN NOVEMBER 2025

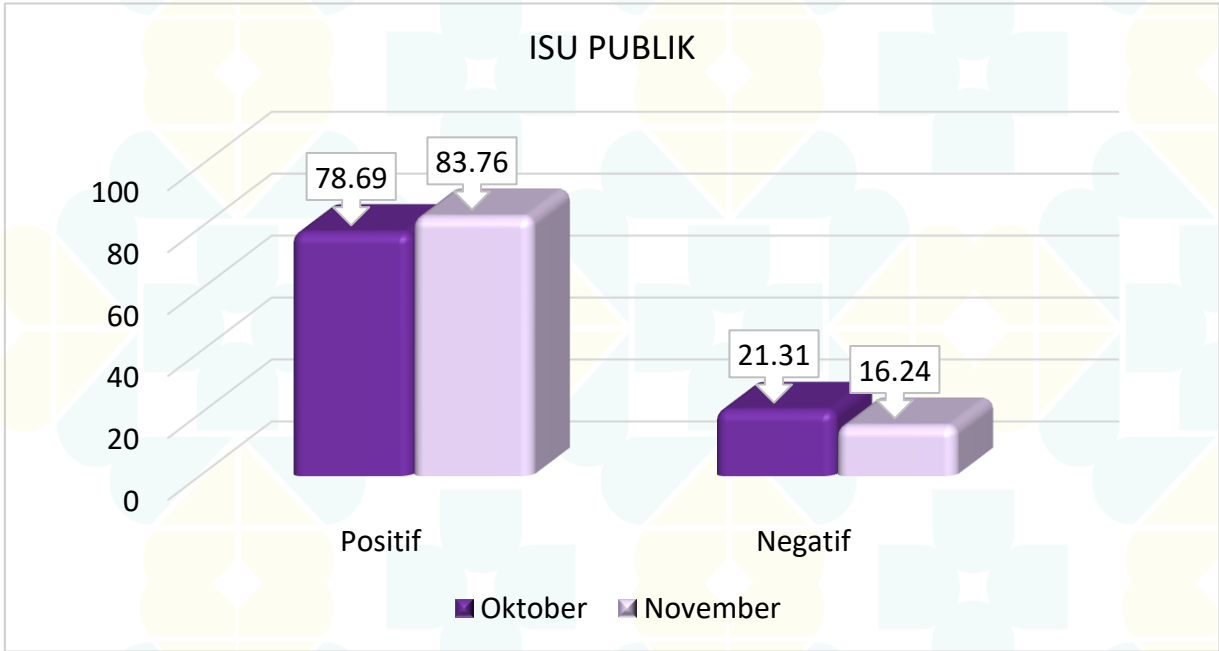
RS Sardjito secara rutin melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai bentuk komitmen dalam menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan. Pada bulan November 2025 yang melibatkan 1.752 responden, diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 87,23 dengan kategori mutu B dan predikat kinerja Baik. Capaian 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	: 87,23
MUTU	: B
KINERJA	: BAIK
RESPONDEN	: 1752



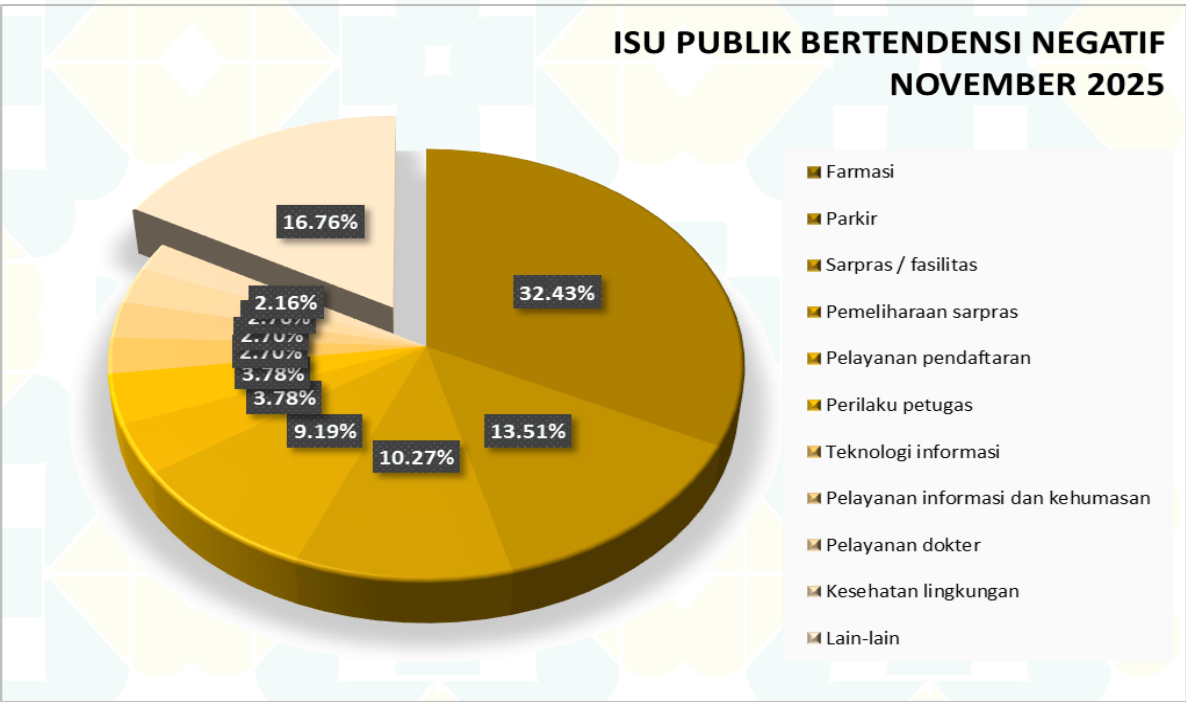
Hasil survei pada bulan November 2025 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat berada pada kategori Baik, meskipun terjadi penurunan tingkat kepuasan pada sebagian besar aspek pelayanan. Aspek pelayanan dengan penurunan terbesar adalah kecepatan waktu pelayanan (-1,92 poin). Kondisi ini menunjukkan perlunya prioritas percepatan waktu tunggu dan alur pelayanan khususnya pada unit-unit dengan volume antrian tinggi. Kondisi ini terjadi pada pelayanan farmasi, kanker terpadu, rawat jalan reguler, dan rehabilitasi medik. Meskipun demikian, RS Sardjito tetap menunjukkan performa sangat baik pada aspek penanganan pengaduan serta perilaku pelaksana, yang masing-masing memperoleh nilai 96,66 dan 89,64. Kedua unsur ini menjadi kekuatan utama yang perlu terus dipertahankan.

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



Pada bulan November 2025, terdapat 1139 isu publik yang terdiri dari isu positif sebanyak 954 (83,76%) dan isu yang bertendensi negatif sebanyak 185 (16,24%). Apabila dibandingkan dengan bulan sebelumnya (bulan Oktober 2025), dimana besar isu yang bertendensi positif sebesar 78,69% dan yang bertendensi negatif sebesar 21,31%, maka terdapat peningkatan persepsi masyarakat sebesar 5,07%. Hal ini menunjukkan bahwa upaya perbaikan secara berkelanjutan telah dilakukan sebagai bentuk implementasi perbaikan berkelanjutan dalam menjaga citra positif rumah sakit.

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat bulan November 2025, teridentifikasi sebanyak 185 isu bertendensi negatif yang disampaikan responden. Isu terbanyak berkaitan dengan layanan farmasi, yaitu sebanyak 60 isu (32,43%), yang menunjukkan bahwa aspek ketersediaan obat, waktu tunggu, dan alur pelayanan farmasi masih menjadi perhatian utama masyarakat. Isu berikutnya yang cukup menonjol adalah layanan parkir dengan 25 isu (13,51%), serta sarana dan prasarana/fasilitas sebesar 19 isu (10,27%) dan pemeliharaan sarana prasarana sebanyak 17 isu (9,19%). Hal ini mencerminkan pentingnya kenyamanan dan kemudahan akses fisik layanan bagi pengguna rumah sakit.



Sumber: RS Sardjito – Survei Kepuasan Masyarakat, November 2025

Sementara itu, isu pada aspek pelayanan pendaftaran dan perilaku petugas masing-masing tercatat 7 isu (3,78%), diikuti oleh teknologi informasi, pelayanan informasi dan kehumasan, serta pelayanan dokter yang masing-masing sebesar 2,70%. Aspek kesehatan lingkungan menyumbang proporsi relatif kecil yaitu 2,16%. Temuan ini menjadi dasar penting bagi rumah sakit untuk melakukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan, khususnya pada layanan farmasi dan fasilitas pendukung, sebagai bagian dari komitmen peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat secara berkesinambungan.

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 November 2025. Setiap masukan, termasuk isu dan keluhan yang disampaikan, menjadi bahan evaluasi penting dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan.

Disusun oleh : Bekti (Pranata Humas)