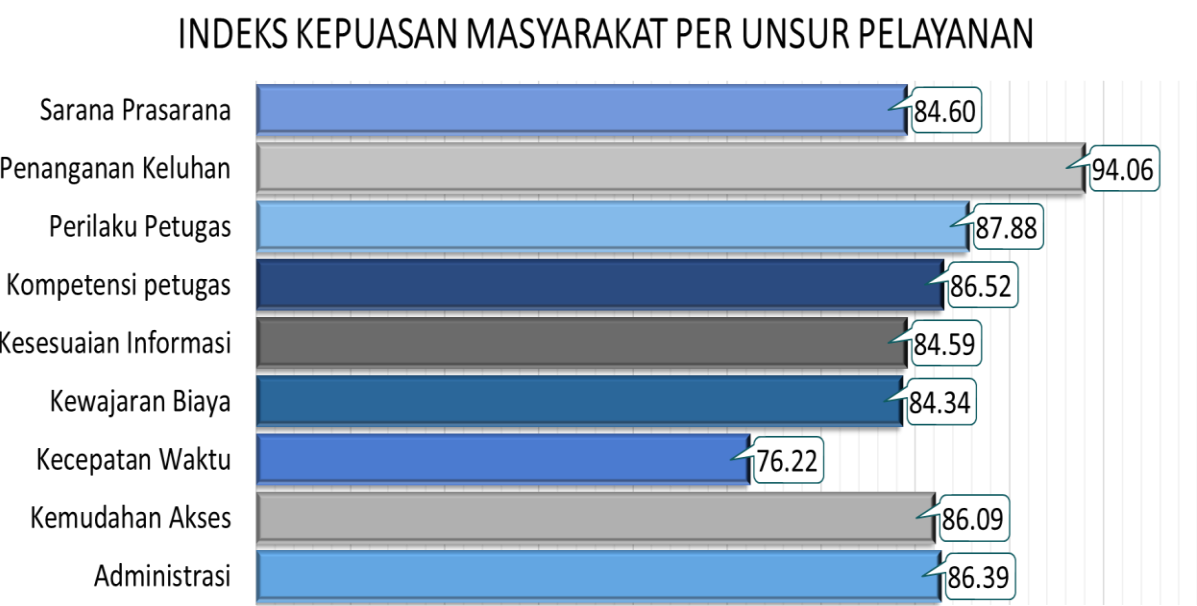
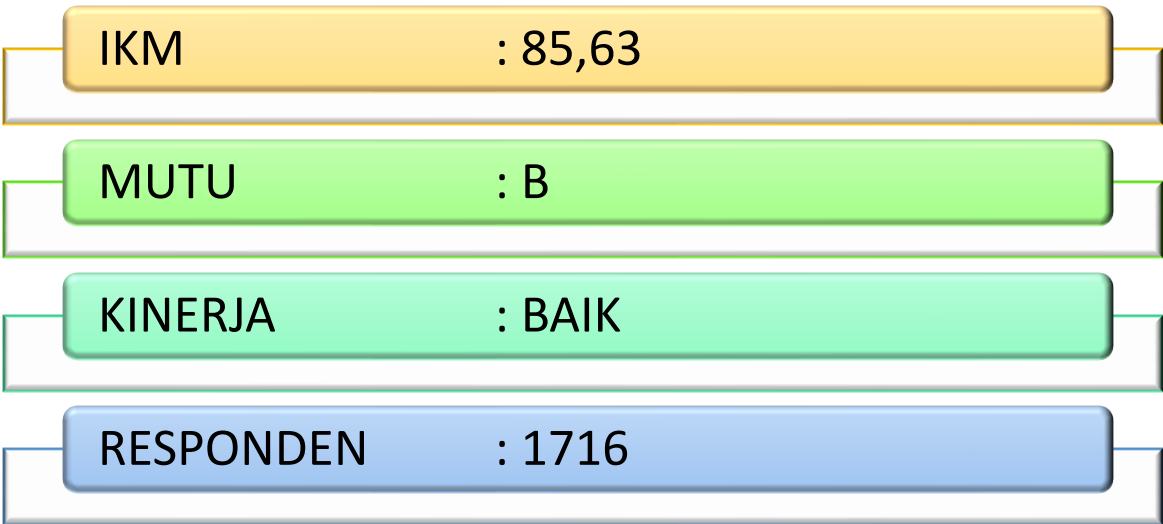


INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

RS SARDJITO YOGYAKARTA

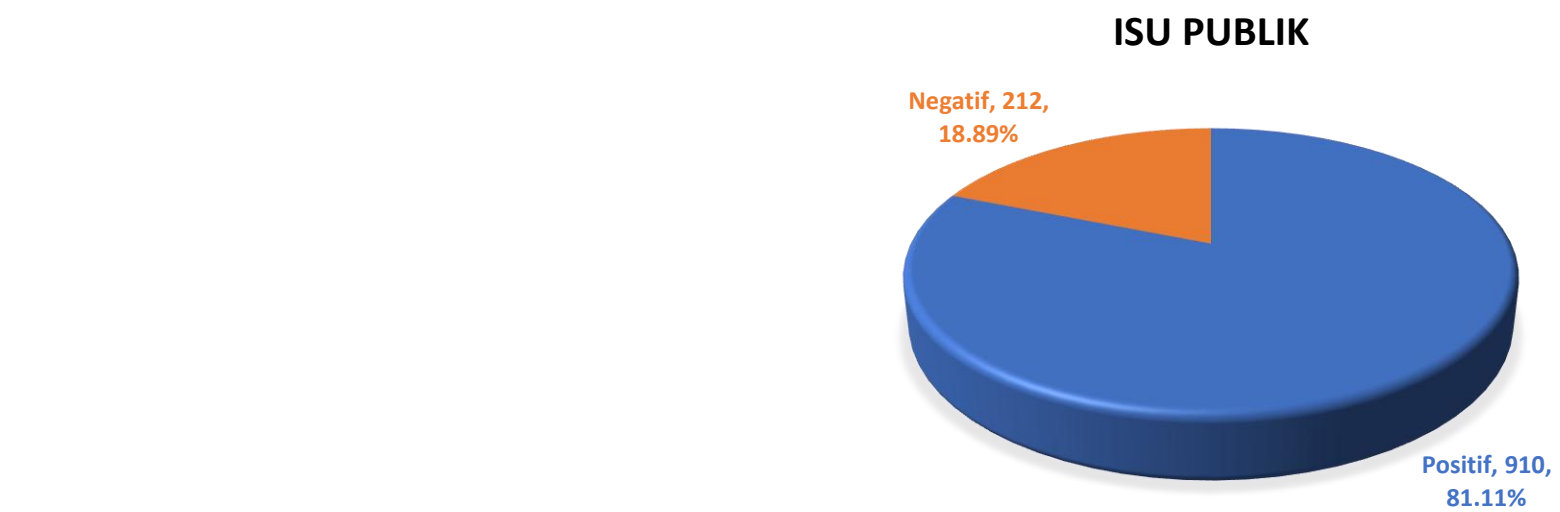
BULAN JANUARI 2026

RS Sardjito secara rutin melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai bentuk komitmen dalam menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan. Pada bulan Januari 2026 yang melibatkan 1716 responden, diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 85,63 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 2026 adalah Baik.



Sumber: RS Sardjito – Survei Kepuasan Masyarakat, Januari 2026

Nilai IKM kumulatif bulan Januari sebesar 85,63 menunjukkan kinerja pelayanan dalam kategori Baik. Unsur dengan nilai tertinggi adalah *Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan* (94,06) yang mencerminkan responsivitas pelayanan yang sangat baik, diikuti *Perilaku Pelaksana* (87,88) dan *Kompetensi Pelaksana* (86,52). Sebaliknya, unsur *Kecepatan Waktu* (76,22) menjadi nilai terendah dan perlu menjadi prioritas perbaikan. Unsur lainnya berada pada kategori baik, menunjukkan pelayanan sudah berjalan optimal namun masih perlu peningkatan, terutama pada aspek ketepatan waktu pelayanan.



Sumber: RS Sardjito – Survei Kepuasan Masyarakat, Januari 2026

Kategori Isu	%	Gambaran Masalah Utama	Prioritas
Sarana dan prasarana	41%	Keterbatasan parkir, kenyamanan ruang rawat, toilet, ruang tunggu, AC, tempat tidur, fasilitas pendamping	Prioritas Utama
Kecepatan dan ketepatan pelayanan	18%	Waktu tunggu rawat inap, administrasi, pelayanan penunjang, dan proses admisi	Prioritas Utama
Sistem informasi dan komunikasi	14%	Ketidakjelasan informasi tindakan, jadwal, hasil pemeriksaan, dan alur pelayanan	Prioritas Tinggi
Sikap dan perilaku petugas	11%	Sebagian kecil petugas dinilai kurang ramah, empatik, atau komunikatif	Prioritas Tinggi
Kompetensi dan profesionalisme SDM	7%	Keterampilan teknis tertentu dan konsistensi pelayanan	Prioritas Menengah
Aksesibilitas dan kemudahan layanan	5%	Akses parkir, akses masuk bangsal, sistem digital	Prioritas Menengah
Lainnya (apresiasi & saran pengembangan)	4%	Inovasi layanan, fasilitas tambahan	Prioritas Pengembangan

Terima kasih dan apresiasi kepada seluruh masyarakat yang telah berpartisipasi dalam Survei Kepuasan Masyarakat bulan Januari 2026. Setiap masukan, termasuk isu dan keluhan yang disampaikan, menjadi bahan evaluasi penting dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan.

Disusun oleh : Bekti (Pranata Humas)