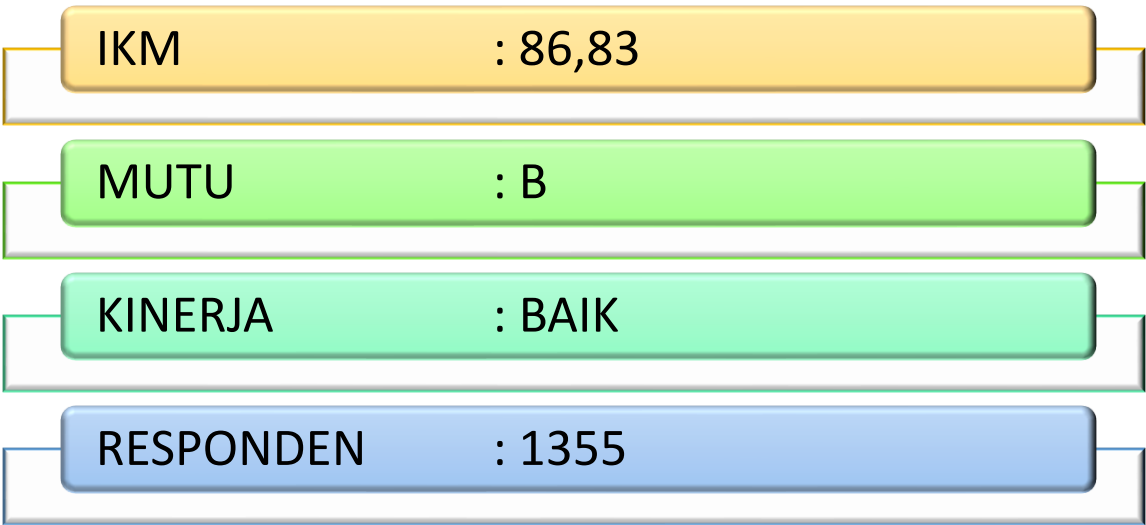


INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

RS SARDJITO YOGYAKARTA

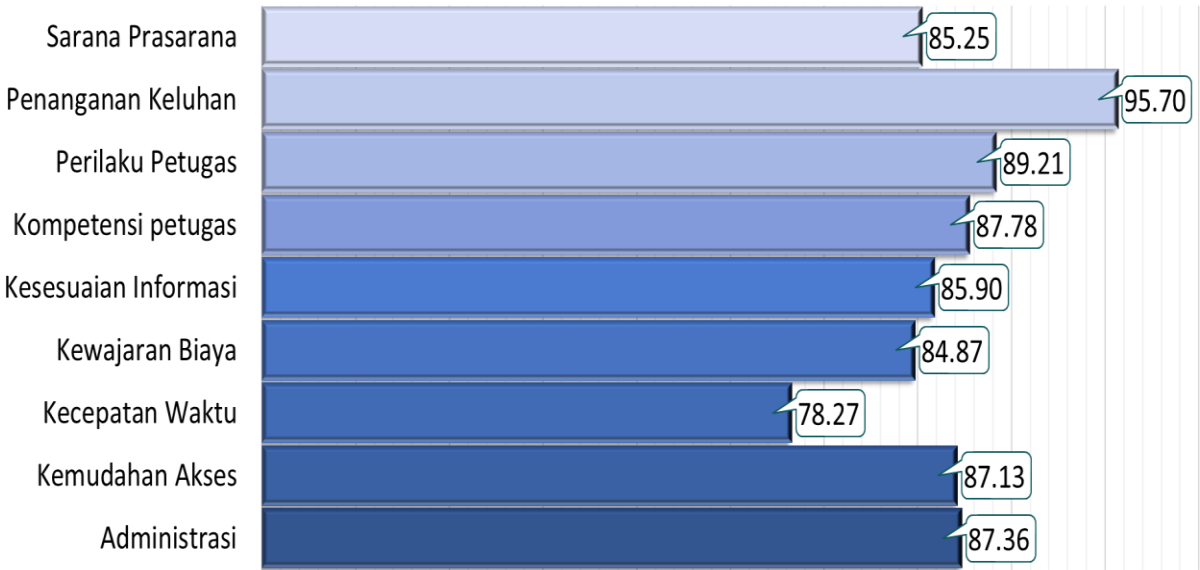
BULAN FEBRUARI 2026

RS Sardjito secara rutin melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai bentuk komitmen dalam menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan. Pada bulan Februari 2026 yang melibatkan 1355 responden, diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 86,83 dengan kategori mutu B dan predikat kinerja Baik. Apabila dibandingkan dengan capaian bulan Januari 2026 (yaitu sebesar 85,63), maka pada bulan Februari 2026 mengalami peningkatan sebesar 1,20 poin. 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, Februari 2026

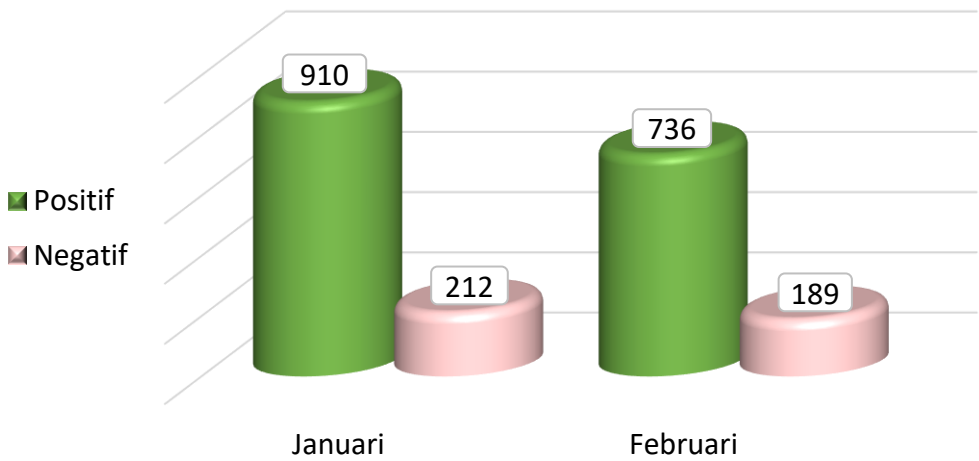
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER UNSUR PELAYANAN



Sumber: RS Sardjito – Survei Kepuasan Masyarakat, Februari 2026

Nilai IKM kumulatif bulan Februari sebesar 86,83 menunjukkan kinerja pelayanan dalam kategori Baik. Unsur dengan nilai tertinggi adalah *penanganan pengaduan, saran, dan masukan* (95,70) yang mencerminkan responsivitas pelayanan yang sangat baik, diikuti *perilaku pelaksana* (89,21) dan *kompetensi petugas* (87,78). Sebaliknya, unsur *kecepatan waktu* (78,27) 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.

ISU PUBLIK



Sumber: RS Sardjito – Survei Kepuasan Masyarakat, Januari - Februari 2026

Pada periode Januari 2026, total isu yang tercatat sebanyak 1.122, terdiri dari 910 isu positif dan 212 isu negatif. Pada Februari 2026, jumlah isu menurun menjadi 925, dengan 736 isu positif dan 189 isu negatif.

Dari sisi kuantitas, isu positif menurun sebesar 174 kasus (-19,12%), sedangkan isu negatif menurun sebesar 23 kasus (-10,85%). Dari sisi persentase, proporsi isu positif terhadap total isu turun dari 81,10% pada Januari menjadi 79,57% pada Februari, sementara proporsi isu negatif naik dari 18,90% menjadi 20,43%.

Secara keseluruhan, meski jumlah isu positif menurun, penurunan isu negatif lebih kecil sehingga proporsi isu negatif relatif meningkat, menandakan perlunya perhatian berkelanjutan terhadap pengelolaan isu negatif di rumah sakit.

Kategori Isu	%	Gambaran Masalah Utama	Prioritas
Sarana & prasarana	34,78%	Parkir terbatas, ruang tunggu sempit, AC terlalu dingin, lift terbatas, fasilitas water station, playground, ruang ibadah kurang memadai	Prioritas Utama
Kecepatan & ketepatan pelayanan	29,53%	Waktu tunggu pendaftaran & poli, antrian obat/farmasi, rawat inap lama, preop lambat, pengambilan obat memerlukan beberapa kali kunjungan	Prioritas Utama
Sistem informasi & komunikasi	14,17%	Alur administrasi membingungkan, info kuota & jadwal dokter kurang jelas, komunikasi antar dokter & perawat kurang konsisten	Prioritas Tinggi
Sikap & perilaku petugas	12,15%	Sebagian petugas kurang ramah, kurang senyum, kurang komunikatif, respons lambat	Prioritas Tinggi
Kompetensi & profesionalisme SDM	6,88%	Keterampilan perawat/dokter belum merata, ketepatan tindakan medis perlu ditingkatkan	Prioritas Menengah
Aksesibilitas & kemudahan layanan	4,45%	Jarak parkir jauh, akses antar gedung terbatas, transportasi antar bangsal belum optimal	Prioritas Menengah

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

Disusun oleh : Bekti (Pranata Humas)