

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

RS SARDJITO YOGYAKARTA

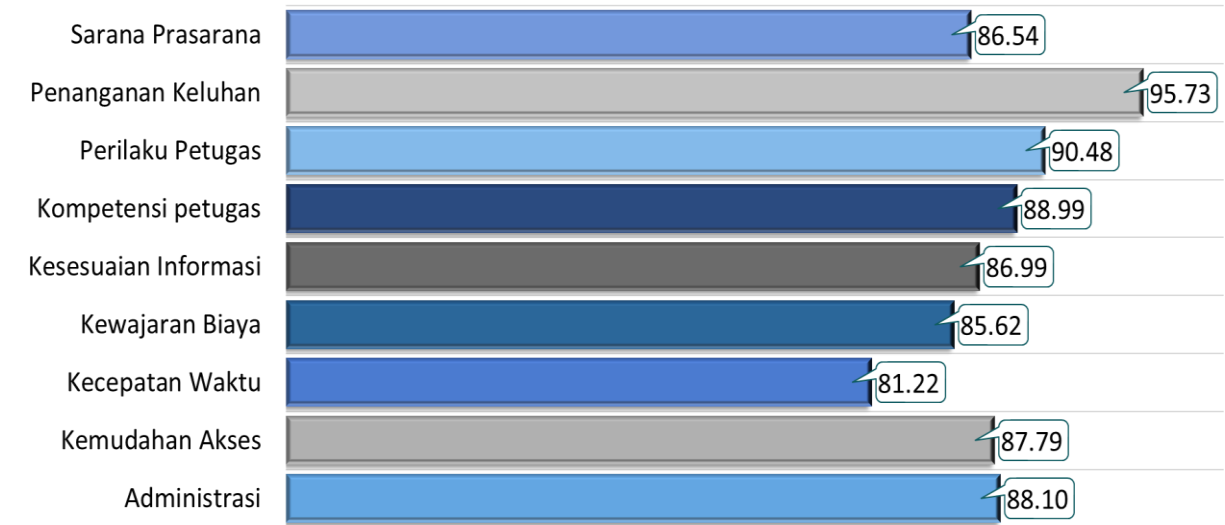
BULAN MARET 2026

RS Sardjito secara rutin melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai bentuk komitmen dalam menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan. Pada bulan Maret 2026 yang melibatkan 1153 responden, diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 87,94 dengan kategori mutu B dan predikat kinerja Baik. Apabila dibandingkan dengan capaian bulan Februari 2026 (yaitu sebesar 86,83), maka pada bulan Maret 2026 mengalami peningkatan sebesar 1,11 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, yaitu Baik.

IKM	: 87,94
MUTU	: B
KINERJA	: BAIK
RESPONDEN	: 1153

Sumber: RS Sardjito – Survei Kepuasan Masyarakat, Maret 2026

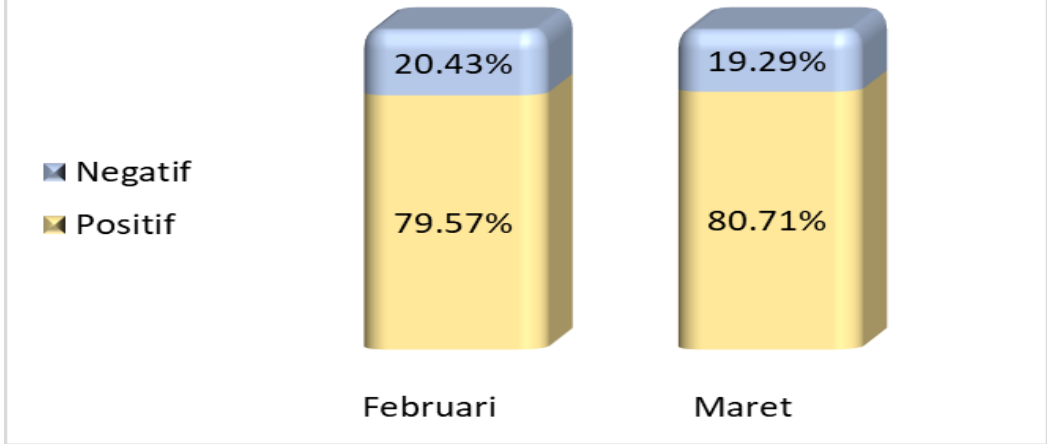
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER UNSUR PELAYANAN



Sumber: RS Sardjito – Survei Kepuasan Masyarakat, Maret 2026

Nilai IKM kumulatif bulan Maret sebesar 87,94 menunjukkan kinerja pelayanan dalam kategori Baik. Unsur dengan nilai tertinggi adalah *penanganan pengaduan, saran, dan masukan* (95,73) yang mencerminkan responsivitas pelayanan yang sangat baik, diikuti *perilaku pelaksana* (90,48) dan *kompetensi petugas* (88,99). Sebaliknya, unsur *kecepatan waktu* (81,22) menjadi nilai terendah dan perlu menjadi prioritas perbaikan. Unsur lainnya berada pada kategori baik, menunjukkan pelayanan sudah berjalan optimal namun masih perlu peningkatan.

ISU PUBLIK - MARET 2026



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

Pada bulan Maret 2026, jumlah isu publik di RSUP Dr. Sardjito tercatat sebanyak 736 isu, mengalami penurunan dibandingkan bulan Februari yang mencapai 925 isu. Meskipun demikian, proporsi isu positif menunjukkan peningkatan dari 79,57% pada Februari menjadi 80,71% pada Maret, sementara isu negatif menurun dari 20,43% menjadi 19,29%. Hal ini mengindikasikan adanya perbaikan persepsi masyarakat terhadap pelayanan rumah sakit, meskipun tetap diperlukan upaya berkelanjutan untuk menekan jumlah isu negatif agar tidak berulang dan menjaga konsistensi peningkatan kualitas pelayanan.

Tabel Kategori Isu Publik RSUP Dr. Sardjito – Maret 2026

Kategori Isu	%	Gambaran Masalah Utama	Prioritas
Kecepatan & ketepatan pelayanan	32,00%	Waktu tunggu obat lama, antrian farmasi panjang, pelayanan rawat jalan dan rawat inap belum cepat, proses administrasi berbelit, keterlambatan dokter dan pelayanan tindakan	Prioritas Utama
Sarana & prasarana	28,00%	Parkir terbatas dan jauh, ruang tunggu kurang nyaman dan kursi terbatas, fasilitas toilet, AC, dan ruang perawatan perlu perbaikan, keterbatasan ruang rawat inap	Prioritas Utama
Sistem informasi & komunikasi	16,00%	Alur pelayanan membingungkan, informasi jadwal dan prosedur kurang jelas, komunikasi antar unit belum optimal, informasi ketersediaan obat dan layanan belum transparan	Prioritas Tinggi
Sikap & perilaku petugas	12,00%	Masih terdapat petugas kurang ramah, kurang responsif, komunikasi kurang empatik kepada pasien dan keluarga	Prioritas Tinggi
Ketersediaan obat & layanan farmasi	7,00%	Obat kosong/inden, harus mengambil ulang, belum optimalnya layanan delivery obat, edukasi obat masih kurang	Prioritas Menengah
Aksesibilitas & kemudahan layanan	5,00%	Akses antar gedung jauh, transportasi internal terbatas, layanan berbasis digital belum optimal, kesulitan bagi lansia dalam penggunaan sistem	Prioritas Menengah

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

Disusun oleh : Bekti (Pranata Humas)