

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

RS SARDJITO YOGYAKARTA

BULAN APRIL 2026

RS Sardjito secara konsisten melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai wujud komitmen dalam menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan. Pada bulan April 2026, survei yang melibatkan 1.262 responden menghasilkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 87,46 yang berada pada kategori mutu B dengan predikat kinerja Baik; capaian ini mengalami penurunan sebesar 0,48 poin dibandingkan bulan Maret 2026 (87,94). Meskipun demikian, nilai tersebut telah memenuhi target dalam Rencana Strategis Bisnis (RSB) Tahun 2025–2029 Unit Pelaksana Teknis (UPT) Vertikal Kementerian Kesehatan RI untuk tahun 2026, yaitu kategori Baik, serta melampaui target nasional sebesar 76,61. Namun demikian, apabila dibandingkan dengan target internal RS Sardjito sebesar 90,64, capaian ini masih berada di bawah target dengan selisih 3,18 poin, sehingga diperlukan upaya peningkatan mutu pelayanan secara berkelanjutan untuk mencapai standar internal yang telah ditetapkan.

IKM

: 87,46

MUTU

: B

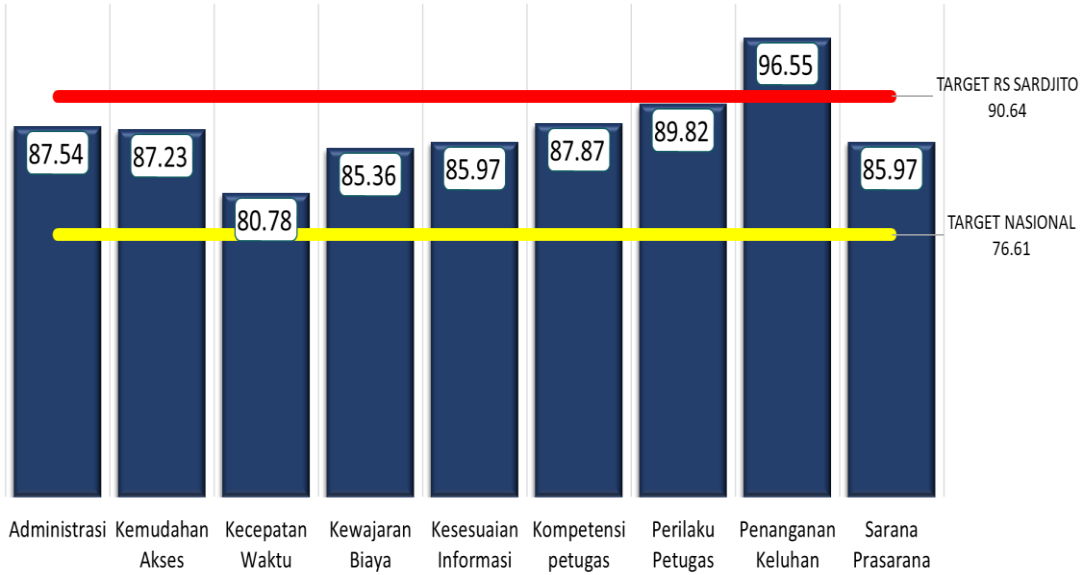
KINERJA

: BAIK

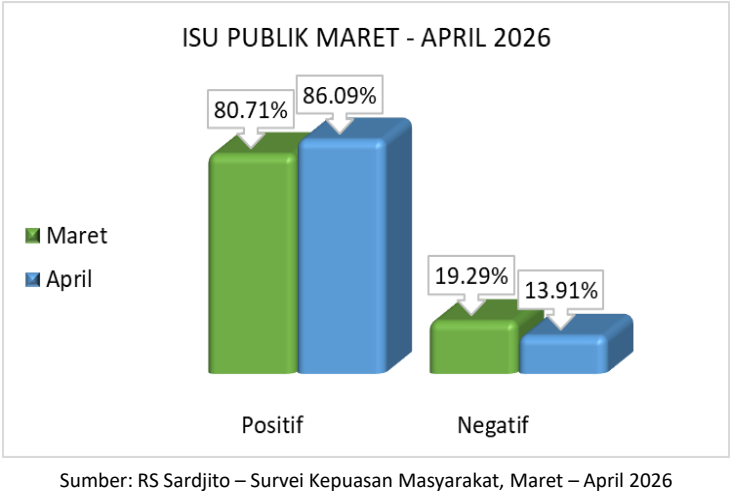
RESPONDEN

: 1262

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER UNSUR PELAYANAN



Unsur penanganan keluhan memperoleh nilai tertinggi sebesar 96,55 yang termasuk dalam kategori Sangat Baik serta telah melampaui target internal rumah sakit (90,64), diikuti oleh perilaku petugas sebesar 89,82 yang juga berada pada kategori Sangat Baik. Sementara itu, unsur kompetensi petugas (87,87), administrasi (87,54), kemudahan akses (87,23), kesesuaian informasi (85,97), sarana prasarana (85,97), dan kewajaran biaya (85,36) berada dalam kategori Baik. Unsur kecepatan waktu memiliki nilai terendah yaitu 80,78, meskipun masih dalam kategori Baik, yang mengindikasikan perlunya perhatian lebih pada aspek efisiensi waktu pelayanan. Secara keseluruhan, meskipun sebagian besar unsur telah menunjukkan kinerja Baik dan bahkan Sangat Baik, hampir seluruh unsur pelayanan masih berada di bawah target internal RS Sardjito sebesar 90,64, kecuali penanganan keluhan, sehingga diperlukan upaya peningkatan mutu pelayanan secara berkelanjutan dan terfokus.



Berdasarkan grafik isu publik periode Maret–April 2026, terlihat adanya tren perbaikan persepsi masyarakat terhadap pelayanan. Jumlah isu positif meningkat dari 594 (80,71%) pada Maret menjadi 650 (86,09%) pada April, sementara isu negatif menurun dari 142 (19,29%) menjadi 105 (13,91%), meskipun total masukan relatif stabil (736 pada Maret dan 755 pada April). Pergeseran ini menunjukkan adanya peningkatan kepuasan dan apresiasi masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sekaligus mengindikasikan bahwa upaya perbaikan yang telah dilakukan mulai memberikan dampak nyata. Namun demikian, proporsi isu negatif yang masih berada pada kisaran 13–19% menandakan bahwa masih terdapat ruang perbaikan, khususnya pada aspek-aspek layanan yang secara konsisten menjadi sumber keluhan, sehingga perlu tetap menjadi fokus perhatian dalam peningkatan mutu pelayanan secara berkelanjutan.

Tabel Kategori Isu Publik RSUP Dr. Sardjito – April 2026

Kategori Isu	% (Estimasi)	Gambaran Masalah Utama	Prioritas
Kecepatan & ketepatan pelayanan	30,00%	Waktu tunggu lama terutama pada farmasi, poliklinik, laboratorium, dan tindakan; antrean panjang; keterbatasan petugas; proses pelayanan belum efisien	Prioritas Utama
Sarana & prasarana	27,00%	Keterbatasan lahan parkir, ruang tunggu tidak memadai, fasilitas kamar (AC, kamar mandi, kursi, kebersihan), serta kebutuhan penambahan alat medis dan ruang rawat	Prioritas Utama
Sistem informasi & prosedur layanan	17,00%	Informasi alur pelayanan belum jelas dan tidak konsisten antar petugas; prosedur berbelit; sistem digital/IT belum optimal; kendala dalam pendaftaran dan rujukan	Prioritas Tinggi
Ketersediaan obat & layanan farmasi	11,00%	Obat kosong atau inden, waktu tunggu obat lama, distribusi obat tidak efisien, serta keterbatasan tenaga farmasi	Prioritas Tinggi
Sikap & kompetensi petugas	9,00%	Masih terdapat petugas kurang ramah, kurang responsif, serta variasi kompetensi tenaga medis (terutama dokter residen dan komunikasi dokter-pasien)	Prioritas Menengah
Aksesibilitas & kemudahan layanan	6,00%	Akses antar gedung jauh, parkir sulit dijangkau, navigasi dalam rumah sakit kurang jelas, serta kendala bagi pasien dari luar daerah atau kelompok rentan	Prioritas Menengah

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

Disusun oleh : Bekti (Pranata Humas)