

# INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

RSUP Dr. SARDJITO – YOGYAKARTA

Bulan: Februari 2019

Suveri Kepuasan Masyarakat yang dilakukan di RSUP Dr. Sardjito pada bulan Februari 2019 melibatkan 1123 responden baik pelanggan di: a) Instalasi Rawat Jalan; b) IRNA I; c) INSKA; d) IRNA III; e) Unit Stroke; f) Instalasi Rawat Jantung; g) Poliklinik Kontap – Instalasi Kesehatan Reproduksi; h) Instalasi Laboratorium Klinik; i) Instalasi Gawat Darurat; j) Instalasi Kanker Terpadu; dan k) Instalasi Paliatif, Geriatri, dan Home Care dengan hasil sebagai berikut:

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) kumulatif di RSUP Dr. Sardjito pada bulan Februari 2019 sebesar 84,42% dengan mutu unit pelayanan B dan kinerja unit pelayanan Baik. Dapat dikatakan bahwa pelanggan merasa puas terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh RSUP Dr. Sardjito. Apabila dibandingkan dengan bulan Januari 2019, capaian tingkat kepuasan masyarakat pada bulan Februari 2019 mengalami penurunan sebesar 0,43%.

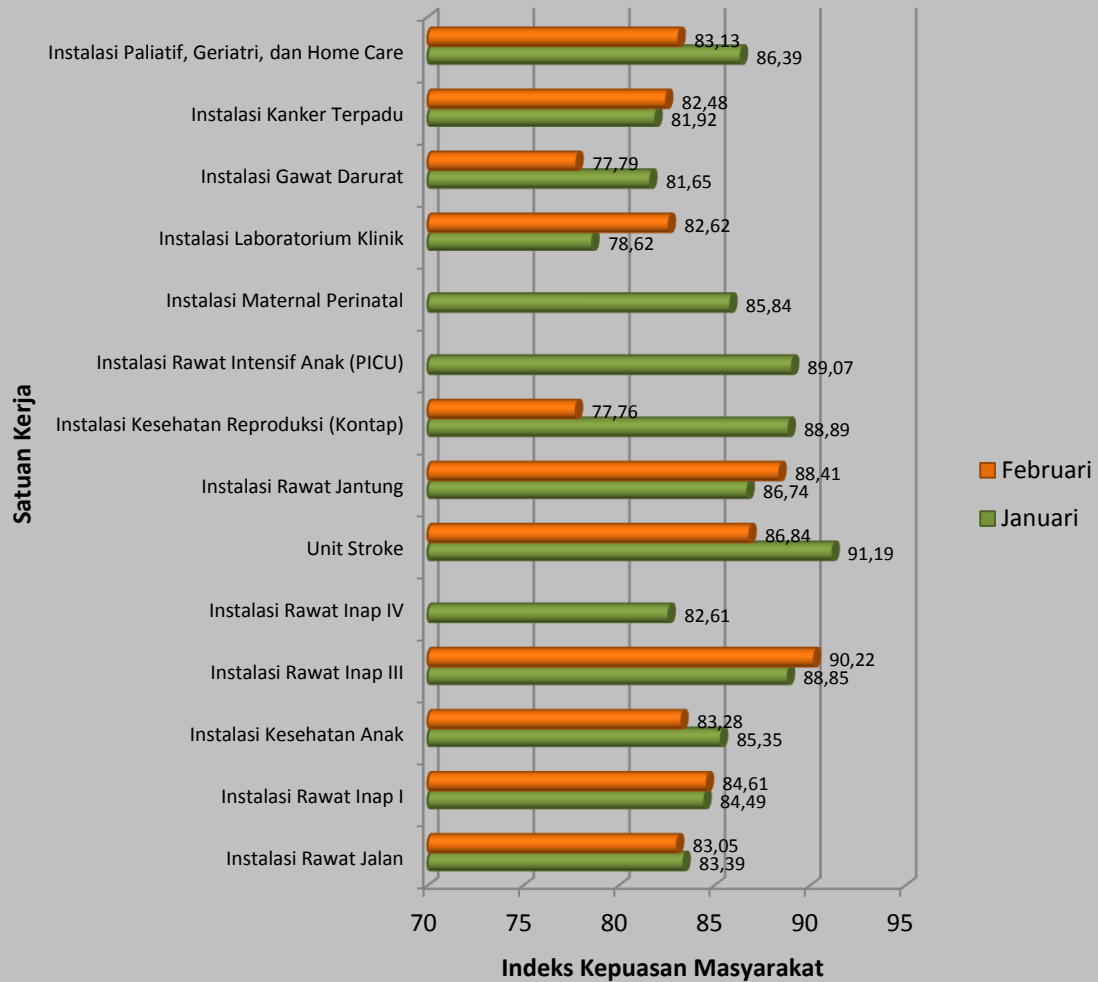
Dengan tingkat harapan pelanggan kumulatif sebesar 89,03%, maka capaian tingkat pemenuhan harapan pelanggan sebesar 94,82%. Dan pemenuhan harapan pelanggan pada bulan Februari 2019 ini juga mengalami penurunan sebesar 0,79% dibandingkan dengan bulan Januari 2019.

Berikut adalah tabel yang menunjukkan capaian tingkat kepuasan masyarakat pada masing-masing instalasi di lingkungan RSUP Dr. Sardjito pada bulan Januari dan Februari 2019.

Tabel : Capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta pada bulan Januari dan Februari 2019

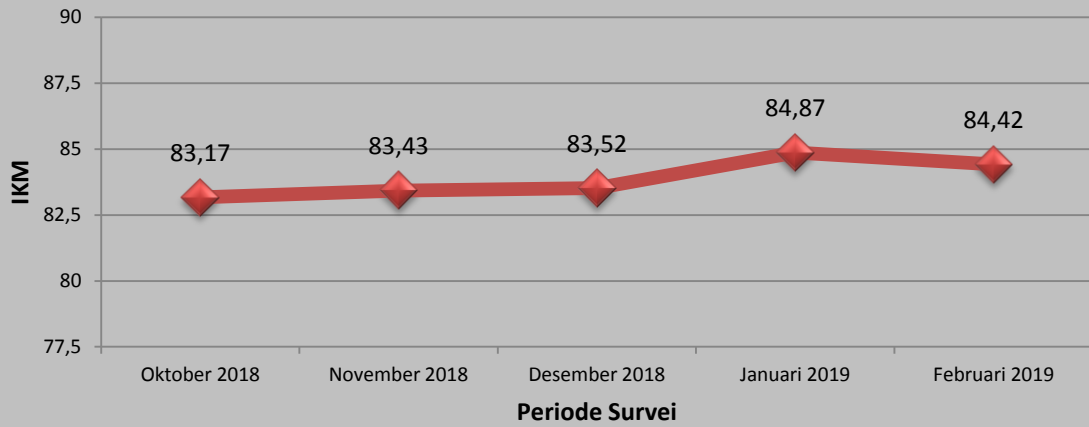
NO.	SATUAN KERJA	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	
		Januari	Februari
1	Instalasi Rawat Jalan	83,39	83,05
2	Instalasi Rawat Inap I	84,49	84,61
3	Instalasi Rawat Jalan	85,35	83,28
4	Instalasi Rawat Inap III	88,85	90,22
5	Instalasi Rawat Inap IV	82,61	
6	Unit Stroke	91,19	86,84
7	Instalasi Rawat Jantung	86,74	88,41
8	Instalasi Kesehatan Reproduksi (Kontap)	88,89	77,76
9	Instalasi Rawat Intensif Anak (PICU)	89,07	
10	Instalasi Maternal Perinatal	85,84	
11	Instalasi Laboratorium Klinik	78,62	82,62
12	Instalasi Gawat Darurat	81,65	77,79
13	Instalasi Kanker Terpadu	81,92	82,48
14	Instalasi Paliatif, Geriatri, dan Home Care	86,39	83,13
	<b>Kumulatif</b>	<b>84,87</b>	<b>84,42</b>

## Capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta Januari dan Februari 2019



Gambar : Capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta pada bulan Januari dan Februari 2019

## Indeks Kepuasan Masyarakat Kumulatif RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta Oktober 2018 s/d Februari 2019



Gambar : Capaian Indeks Kepuasan Masyarakat Kumulatif RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta bulan Oktober 2018 s/d Februari 2019