

# TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT

RSUP Dr. SARDJITO - YOGYAKARTA

APRIL 2020

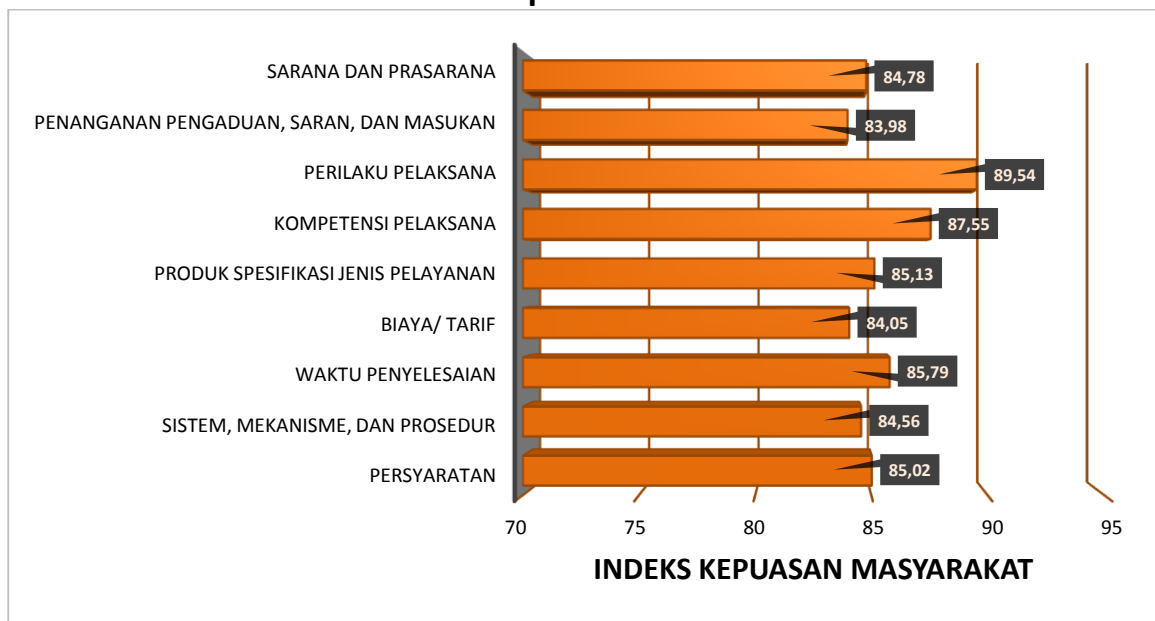
Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan di RSUP Dr. Sardjito pada bulan April 2020 melibatkan 594 responden.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) kumulatif sebesar 86,16% 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.

Dengan tingkat harapan pelanggan kumulatif sebesar 89,81%, maka capaian tingkat pemenuhan harapan pelanggan pada bulan April 2020 sebesar 95,94%.

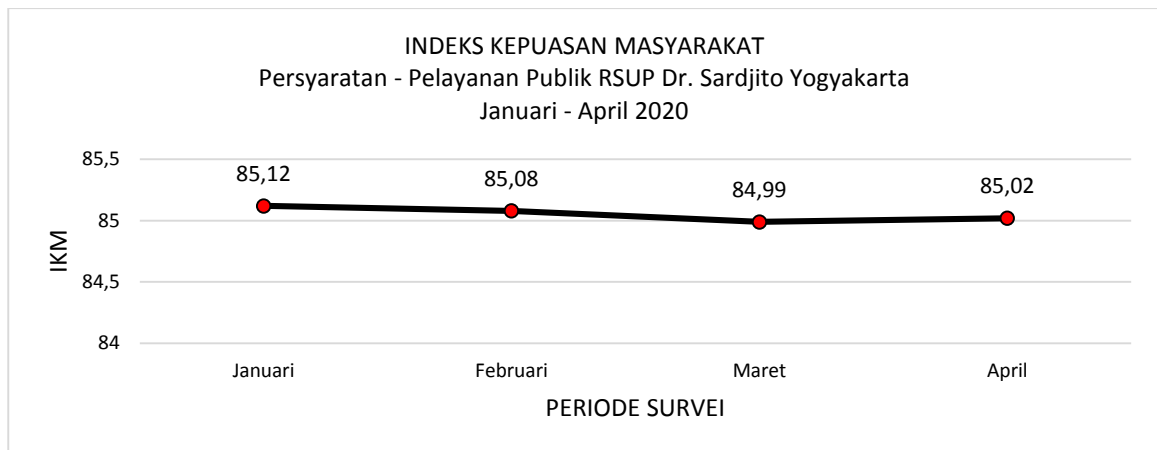
## PELAYANAN PUBLIK

### Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Publik - RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta April 2020



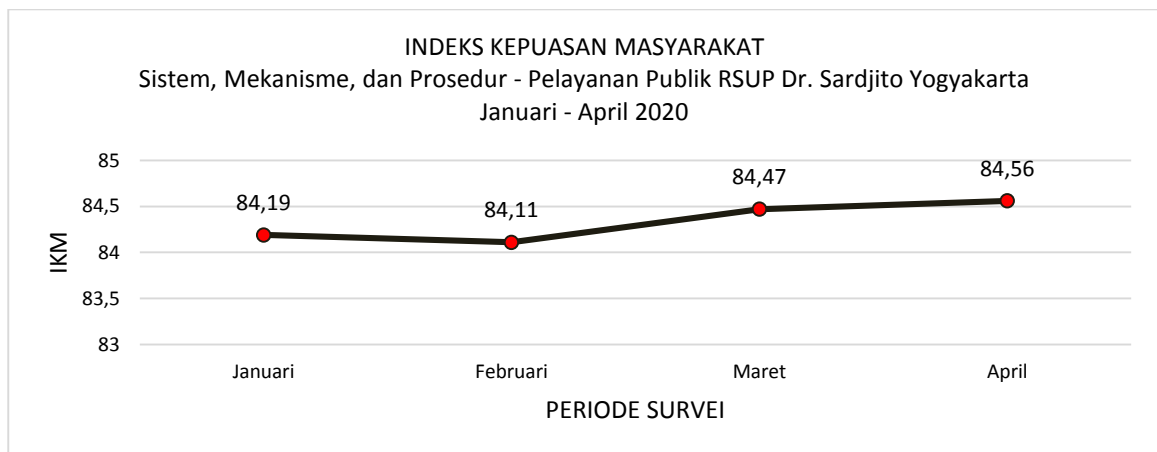
Gambar: Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Publik RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta April 2020

## 1. Persyaratan



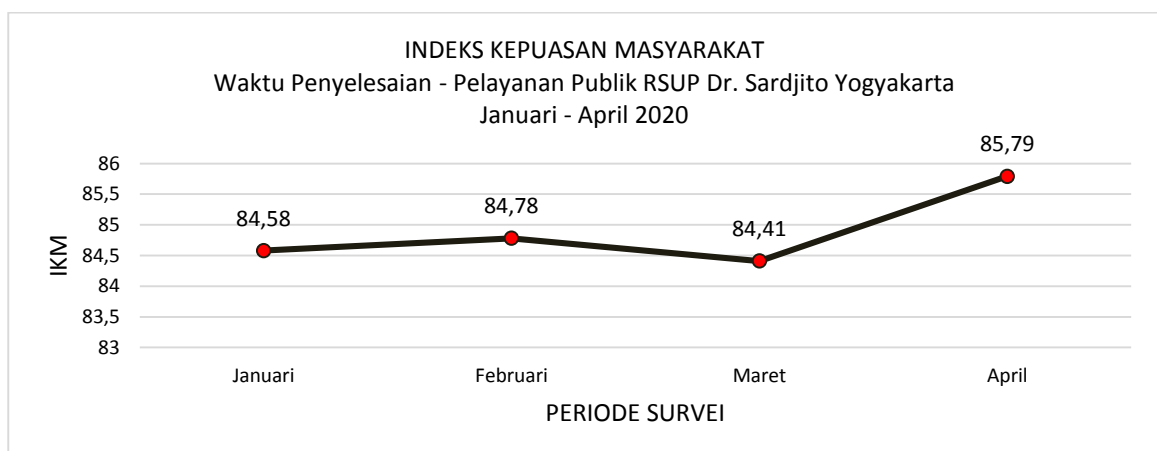
Gambar: Indeks Kepuasan Masyarakat Persyaratan - Pelayanan Publik RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta April 2020

## 2. System, Mekanisme, dan Prosedur



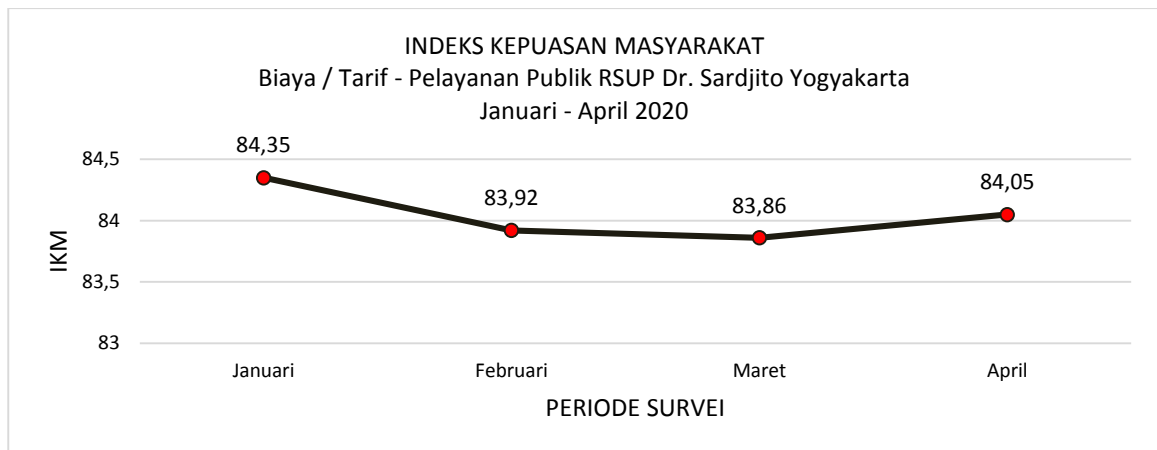
Gambar: Indeks Kepuasan Masyarakat Sistem, Mekanisme, dan Prosedur - Pelayanan Publik RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta April 2020

## 3. Waktu Penyelesaian



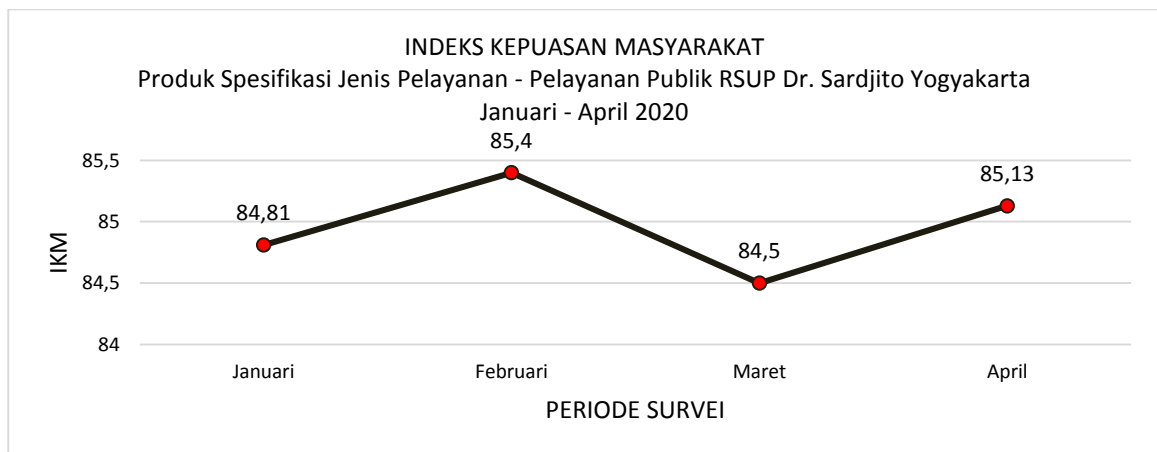
Gambar: Indeks Kepuasan Masyarakat Waktu Penyelesaian - Pelayanan Publik RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta April 2020

#### 4. Biaya / Tarif



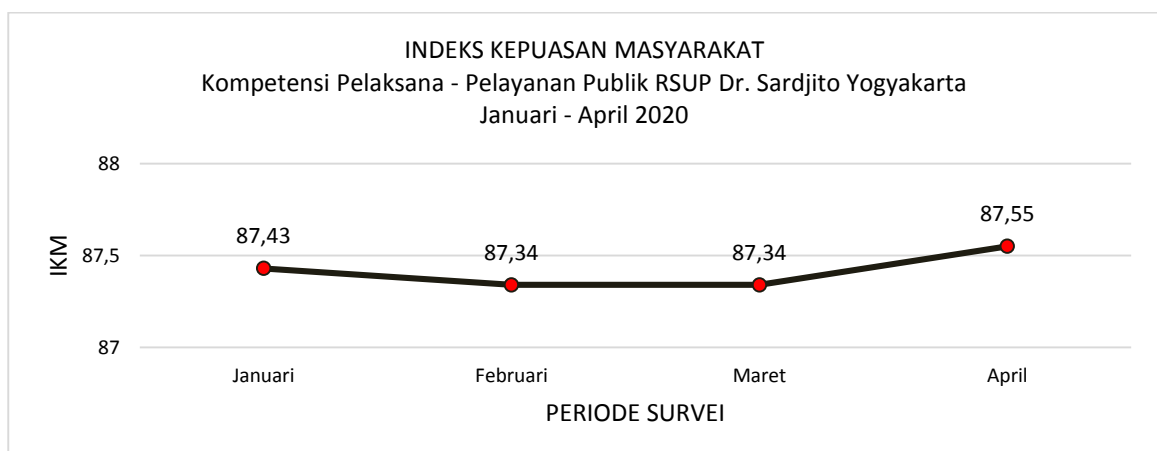
Gambar: Indeks Kepuasan Masyarakat Biaya / Tarif - Pelayanan Publik RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta April 2020

#### 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan



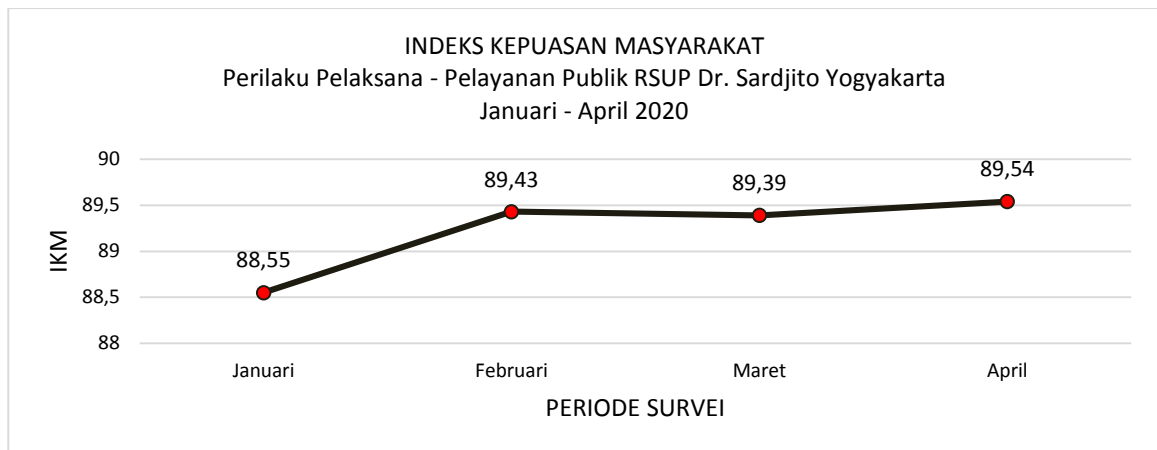
Gambar: Indeks Kepuasan Masyarakat Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan - Pelayanan Publik RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta April 2020

#### 6. Kompetensi Pelaksana



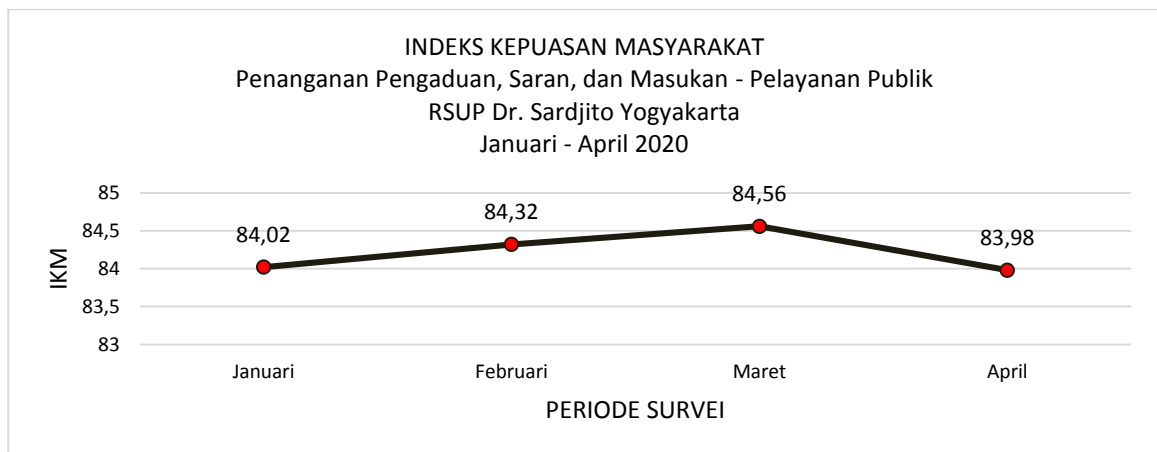
Gambar: Indeks Kepuasan Masyarakat Kompetensi Pelaksana - Pelayanan Publik RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta April 2020

## 7. Perilaku Pelaksana



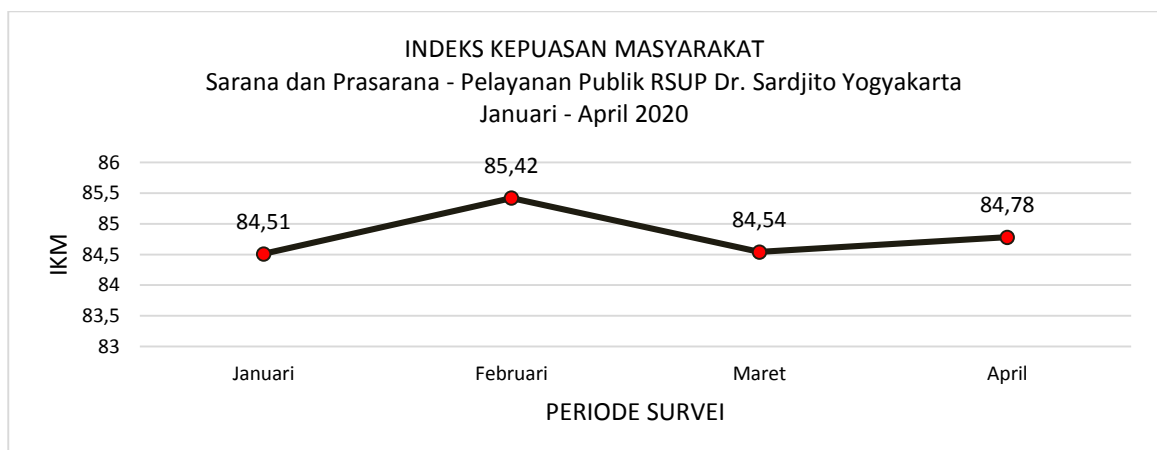
Gambar: Indeks Kepuasan Masyarakat Perilaku Pelaksana - Pelayanan Publik RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta April 2020

## 8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan



Gambar: Indeks Kepuasan Masyarakat Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan - Pelayanan Publik RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta April 2020

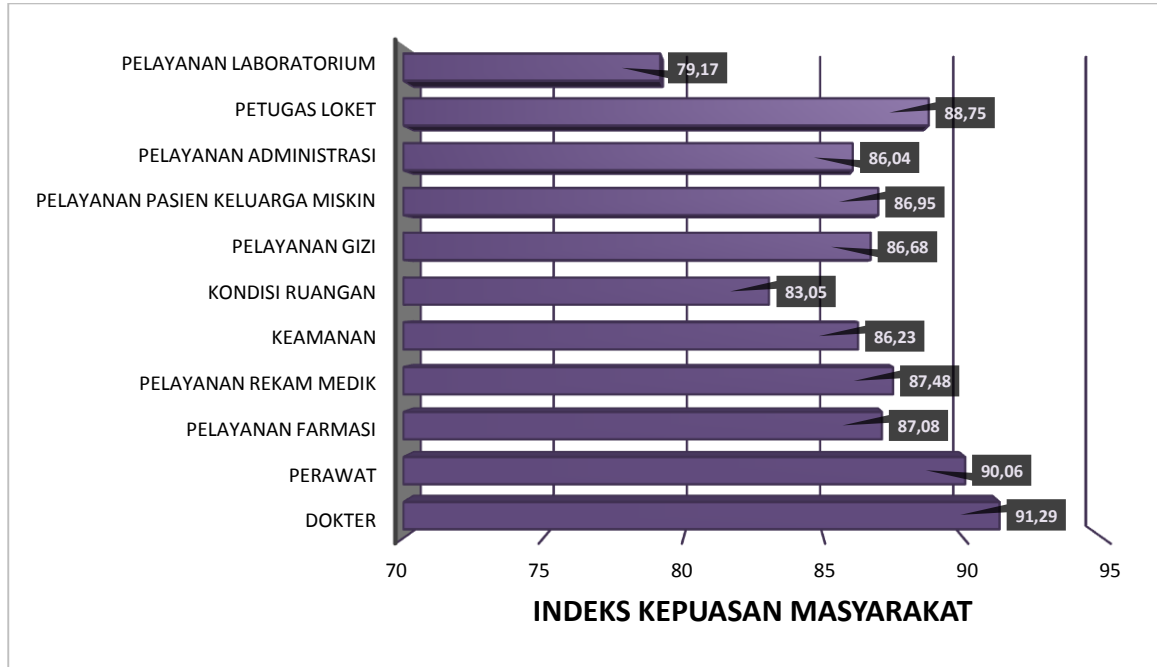
## 9. Sarana dan Prasarana



Gambar: Indeks Kepuasan Masyarakat Sarana dan Prasarana - Pelayanan Publik RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta April 2020

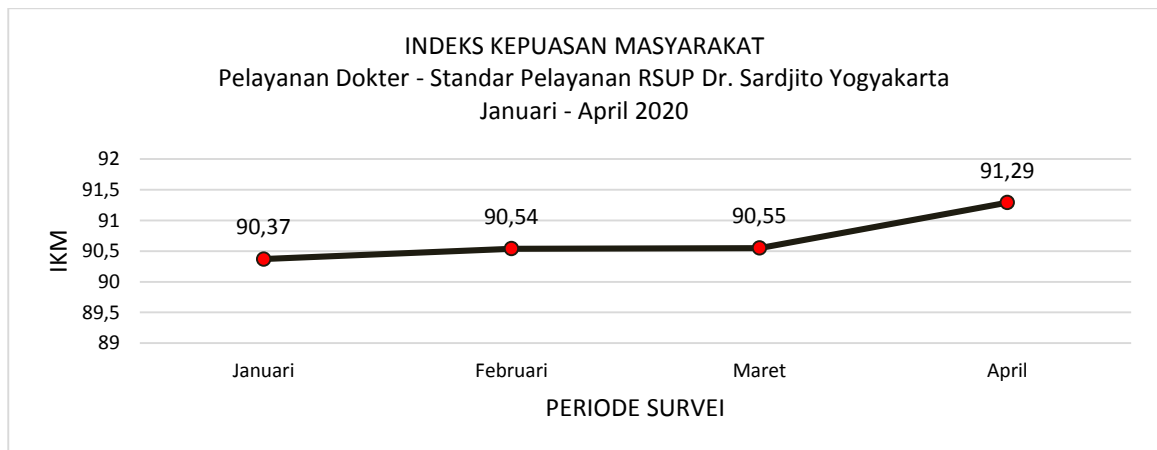
## STANDAR PELAYANAN

### Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Standar Pelayanan - RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta April 2020



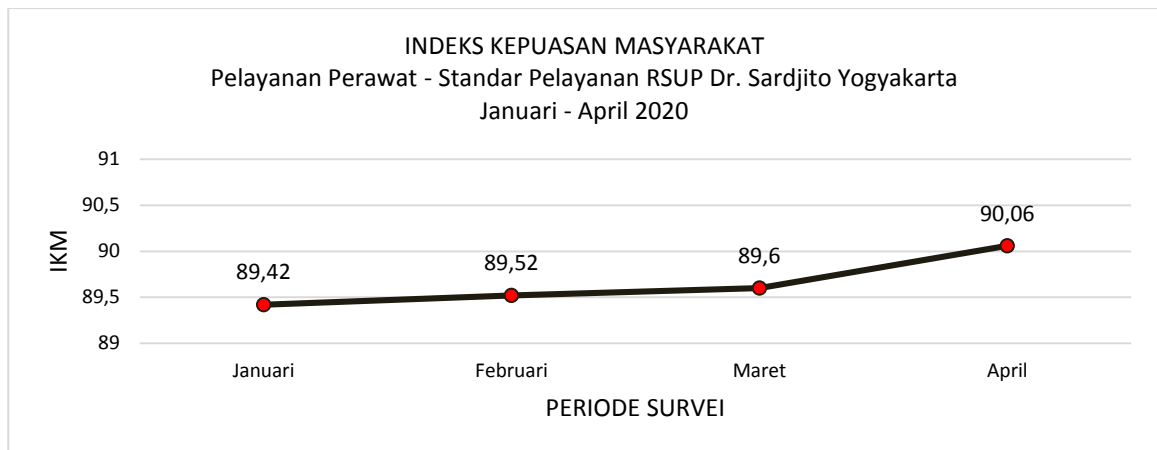
Gambar: Indeks Kepuasan Masyarakat Standar Pelayanan RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta April 2020

### 1. Pelayanan Dokter



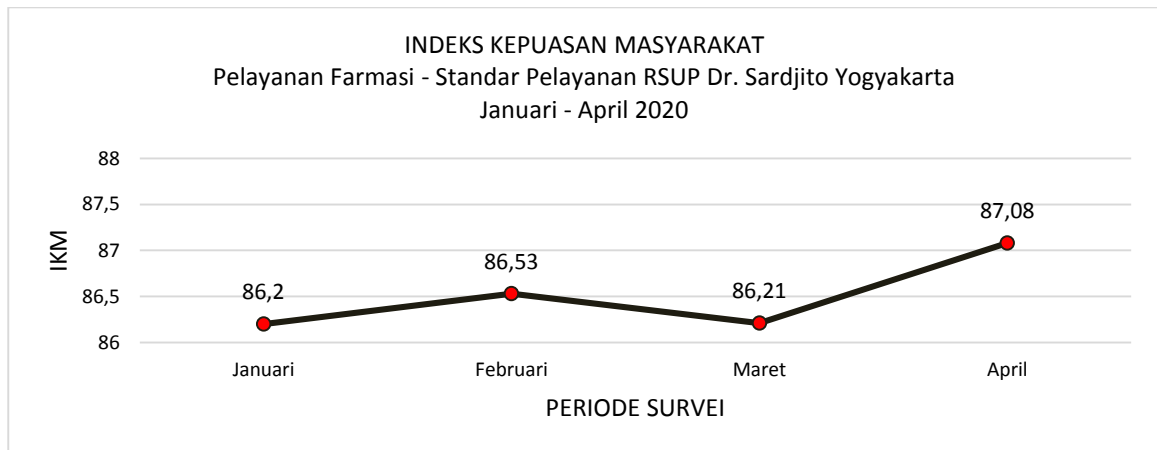
Gambar: Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Dokter - Standar Pelayanan RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta April 2020

## 2. Pelayanan Perawat



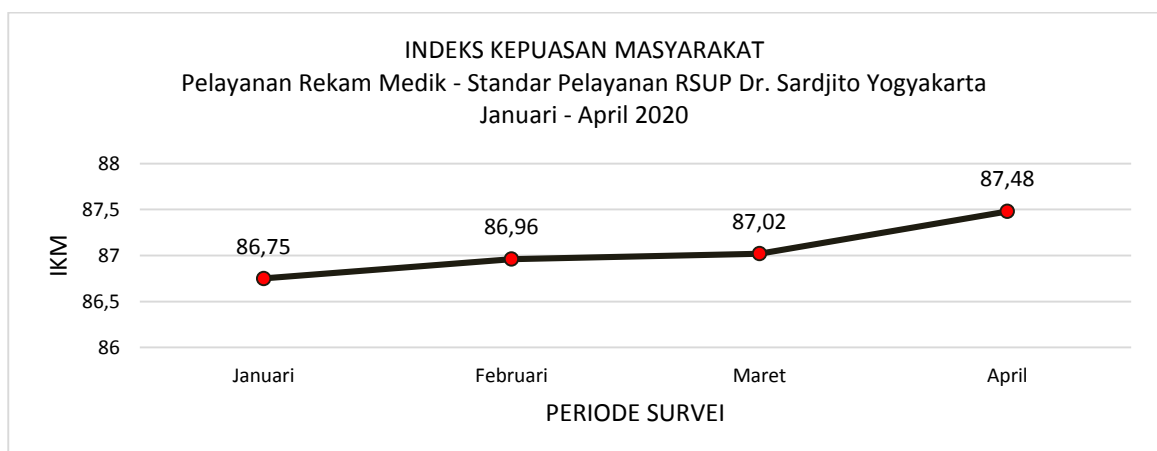
Gambar: Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Perawat - Standar Pelayanan RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta April 2020

## 3. Pelayanan farmasi



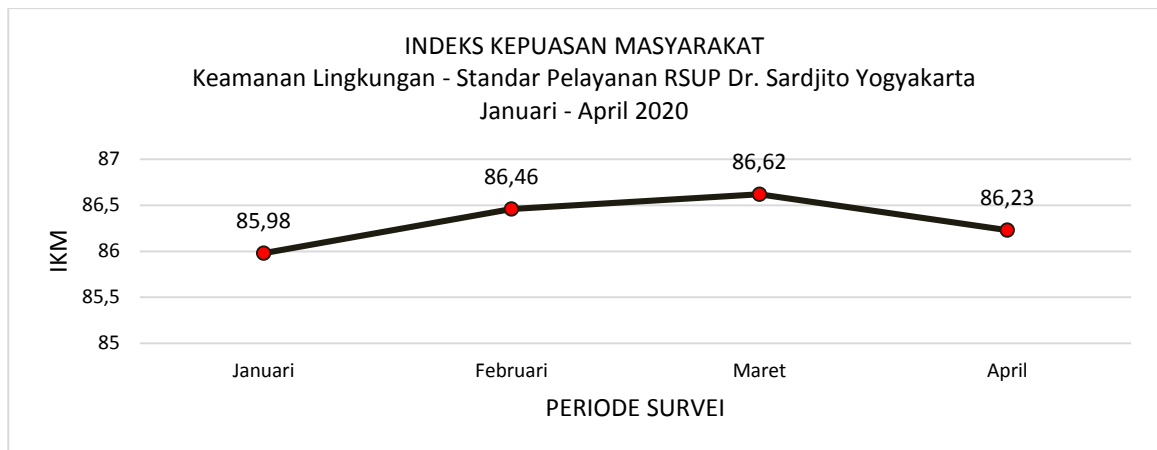
Gambar: Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Farmasi - Standar Pelayanan RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta April 2020

## 4. Pelayanan Rekam Medik



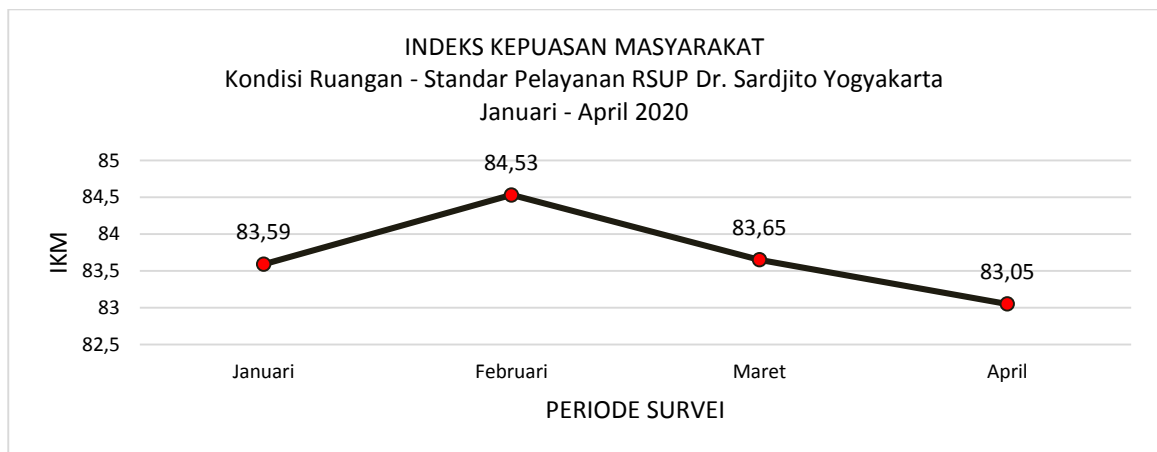
Gambar: Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Rekam Medik - Standar Pelayanan RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta April 2020

## 5. Keamanan Lingkungan



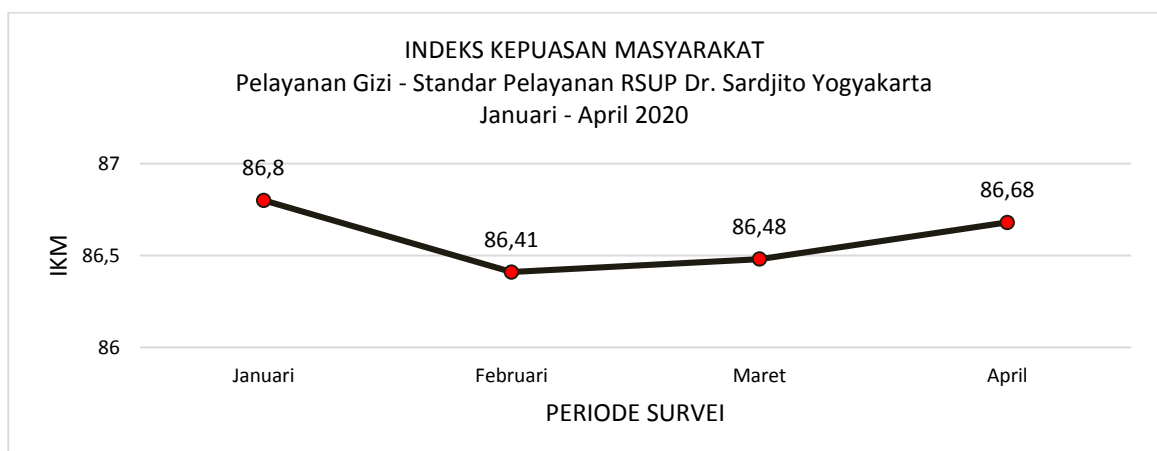
Gambar: Indeks Kepuasan Masyarakat Keamanan Lingkungan - Standar Pelayanan RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta April 2020

## 6. Kondisi Ruangan



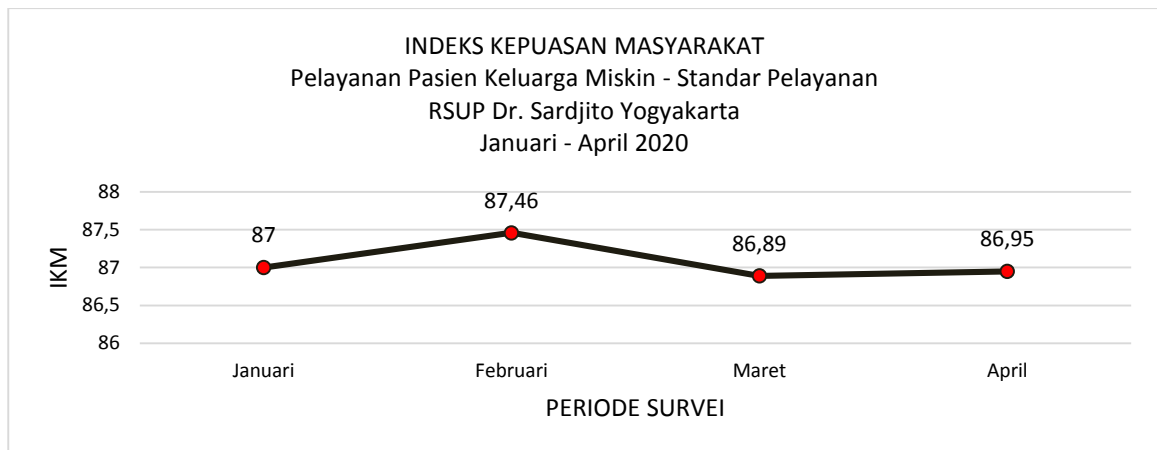
Gambar: Indeks Kepuasan Masyarakat Kondisi Ruangan - Standar Pelayanan RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta April 2020

## 7. Pelayanan Gizi



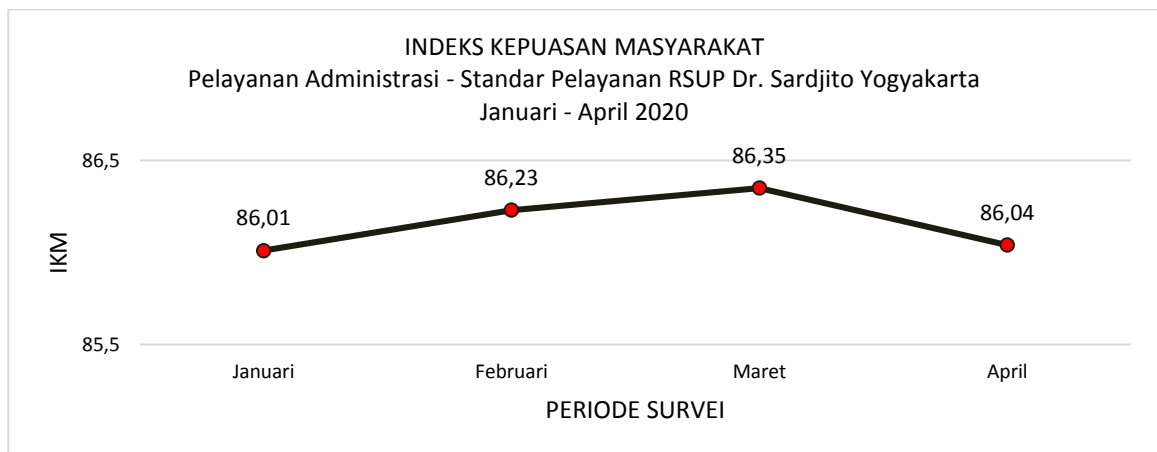
Gambar: Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Gizi - Standar Pelayanan RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta April 2020

## 8. Pelayanan Pasien Keluarga Miskin



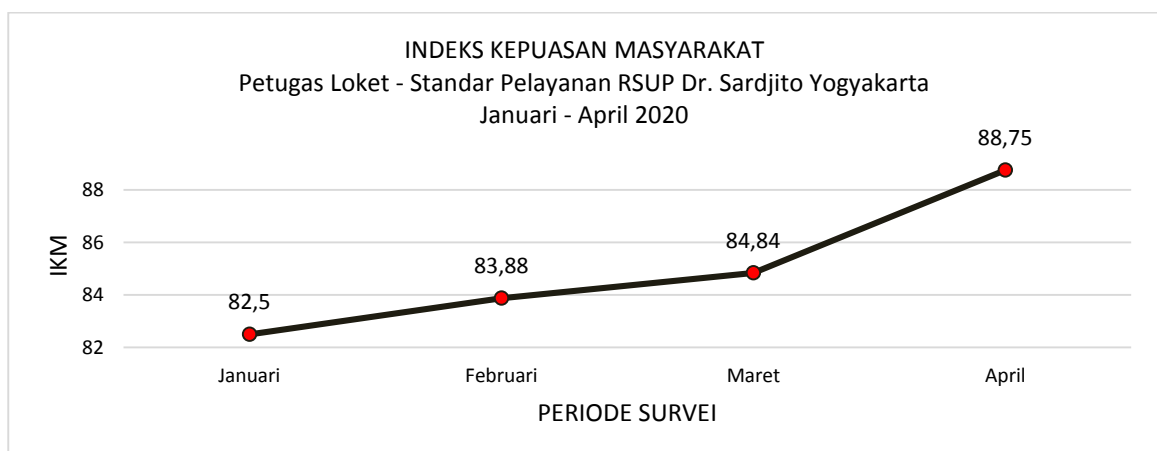
Gambar: Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Pasien Keluarga Miskin - Standar Pelayanan RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta April 2020

## 9. Pelayanan Administrasi



Gambar: Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Administrasi - Standar Pelayanan RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta April 2020

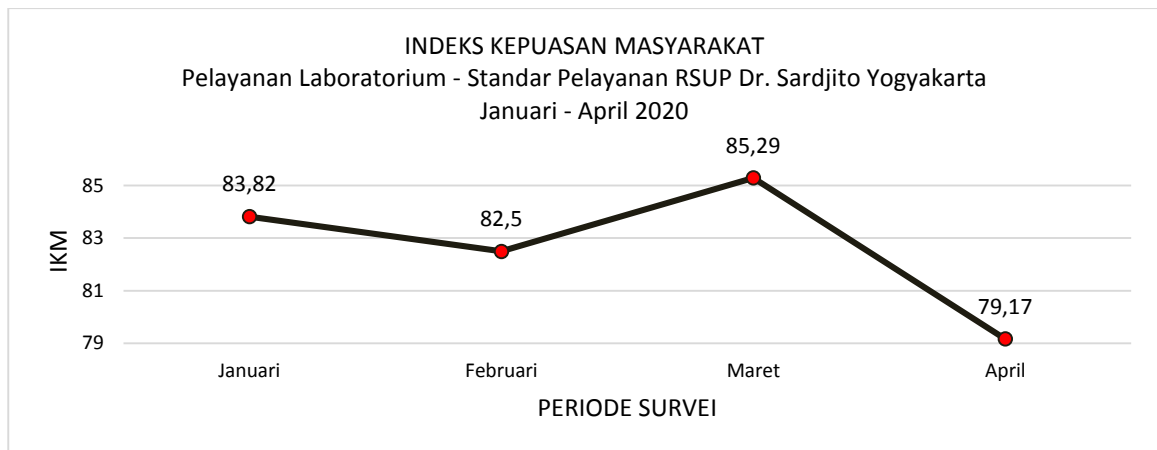
## 10. Petugas Locket



Gambar: Indeks Kepuasan Masyarakat Petugas Locket - Standar Pelayanan RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta April 2020

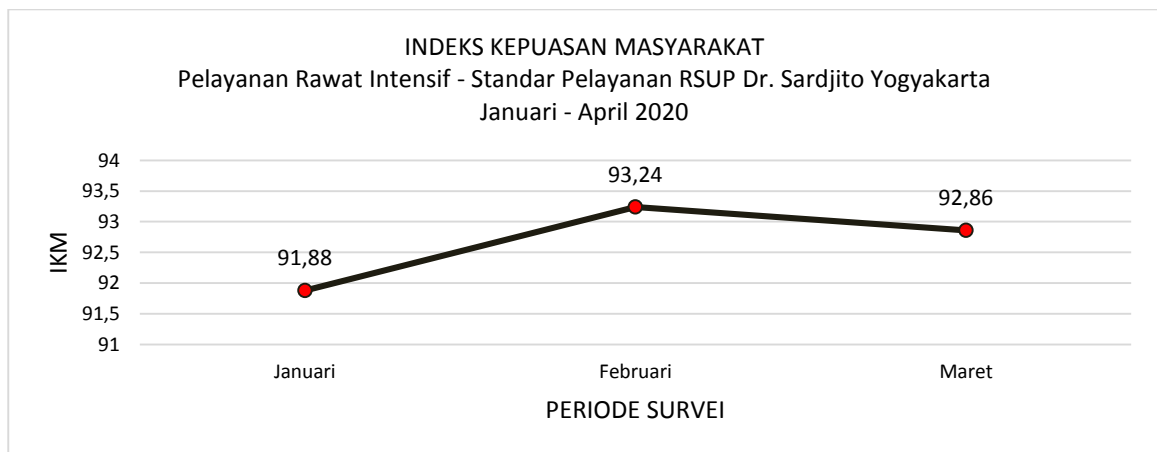


## 11. Pelayanan Laboratorium



Gambar: Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Laboratorium - Standar Pelayanan RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta April 2020

## 12. Pelayanan Rawat Intensif



Gambar: Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Rawat Intensif - Standar Pelayanan RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta April 2020