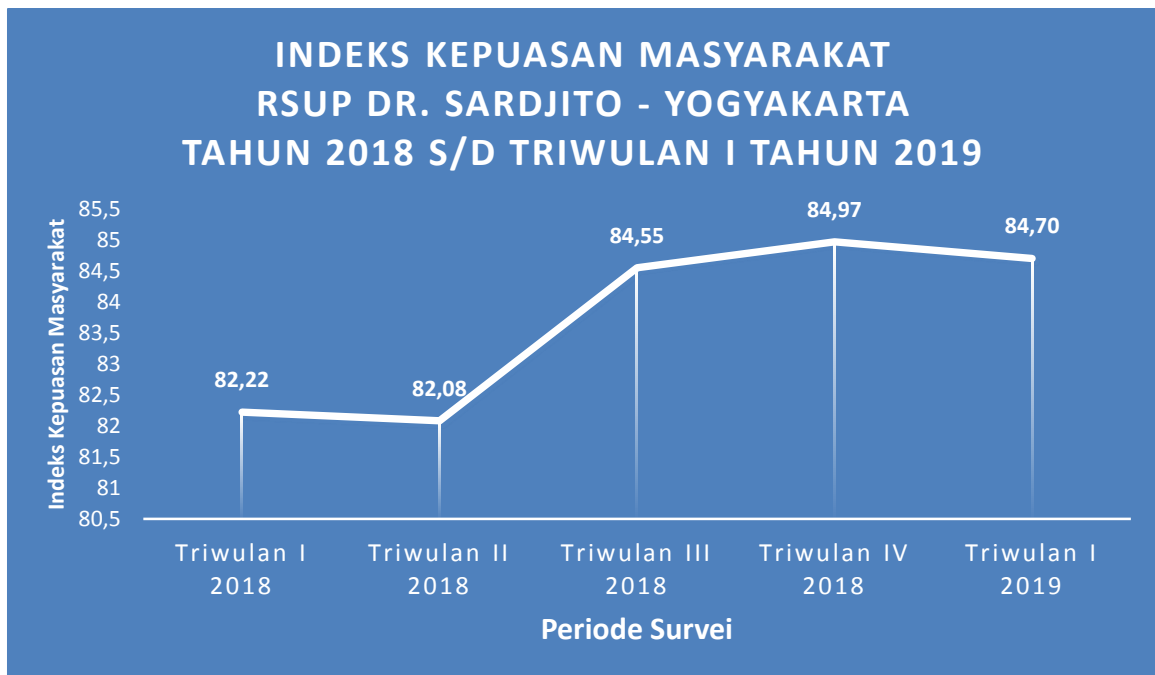


EVALUASI KEPUASAN MASYARAKAT
RSUP Dr. SARDJITO
TRIWULAN I TAHUN 2019

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan di RSUP Dr. Sardjito pada Triwulan I Tahun 2019 melibatkan 3584 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; k) Instalasi Paliatif, Geriatri, dan Home Care; l) Instalasi Maternal Perinatal; m) IRNA IV; dan n) Instalasi Rawat Intensif Anak dengan hasil sebagai berikut:

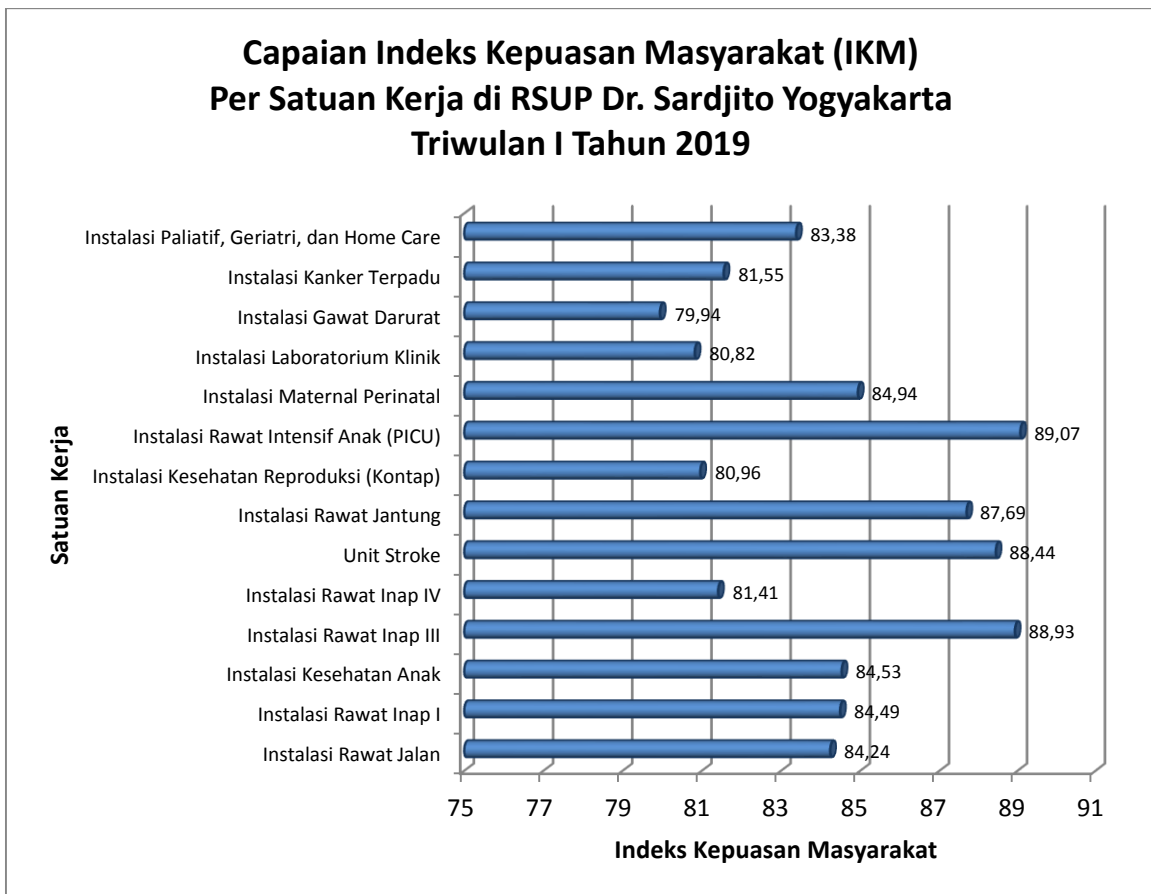
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) kumulatif di RSUP Dr. Sardjito pada bulan Triwulan I Tahun 2019 sebesar 84,70% dengan mutu unit pelayanan B dan kinerja unit pelayanan Baik. Dapat dikatakan bahwa pelanggan merasa puas terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh RSUP Dr. Sardjito.

Dengan tingkat harapan pelanggan kumulatif sebesar 89,09%, maka capaian tingkat pemenuhan harapan pelanggan pada Triwulan I Tahun 2019 sebesar 95,07%.



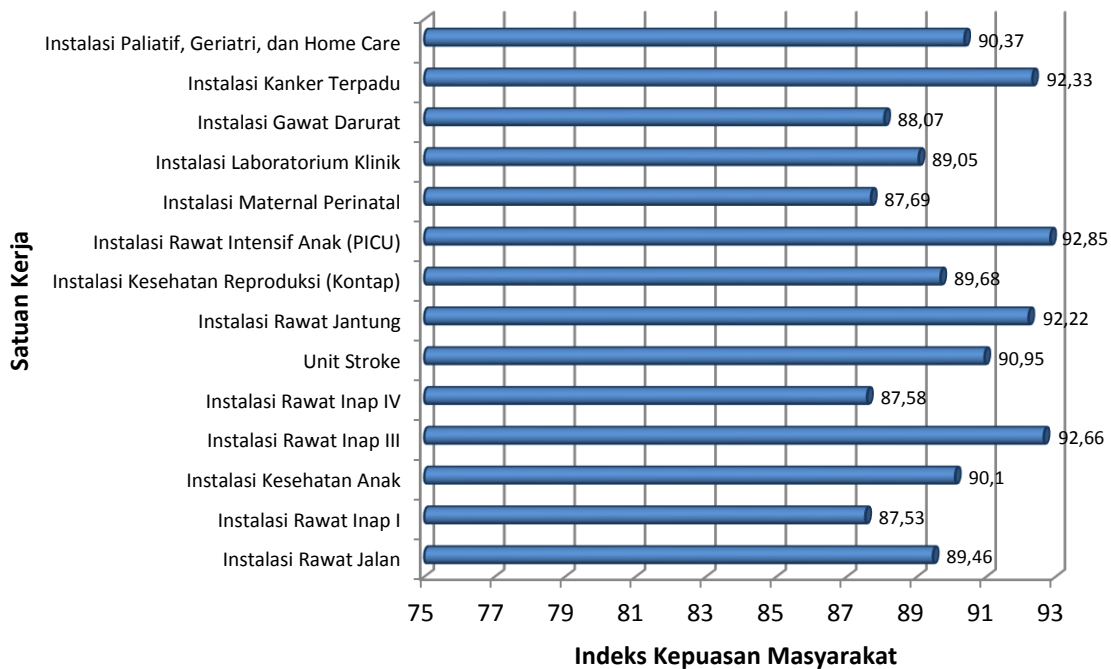
Tabel: Capaian Indeks Kepuasan Masyarakat, Tingkat Harapan Masyarakat, dan Tingkat Pemenuhan Harapan Masyarakat RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta Triwulan I Tahun 2019

NO.	SATUAN KERJA	IKM (Kinerja)	Tingkat Harapan Masyarakat	Tingkat Pemenuhan Harapan Masyarakat
1	Instalasi Rawat Jalan	84,24	89,46	94,16
2	Instalasi Rawat Inap I	84,49	87,53	96,53
3	Instalasi Kesehatan Anak	84,53	90,10	93,82
4	Instalasi Rawat Inap III	88,93	92,66	95,97
5	Instalasi Rawat Inap IV	81,41	87,58	92,96
6	Unit Stroke	88,44	90,95	97,24
7	Instalasi Rawat Jantung	87,69	92,22	95,09
8	Instalasi Kesehatan Reproduksi (Kontap)	80,96	89,68	90,28
9	Instalasi Rawat Intensif Anak (PICU)	89,07	92,85	95,93
10	Instalasi Maternal Perinatal	84,94	87,69	96,86
11	Instalasi Laboratorium Klinik	80,82	89,05	90,76
12	Instalasi Gawat Darurat	79,94	88,07	90,77
13	Instalasi Kanker Terpadu	81,55	92,33	88,32
14	Instalasi Paliatif, Geriatri, dan Home Care	83,38	90,37	92,27
	Kumulatif	84,70	89,09	95,07



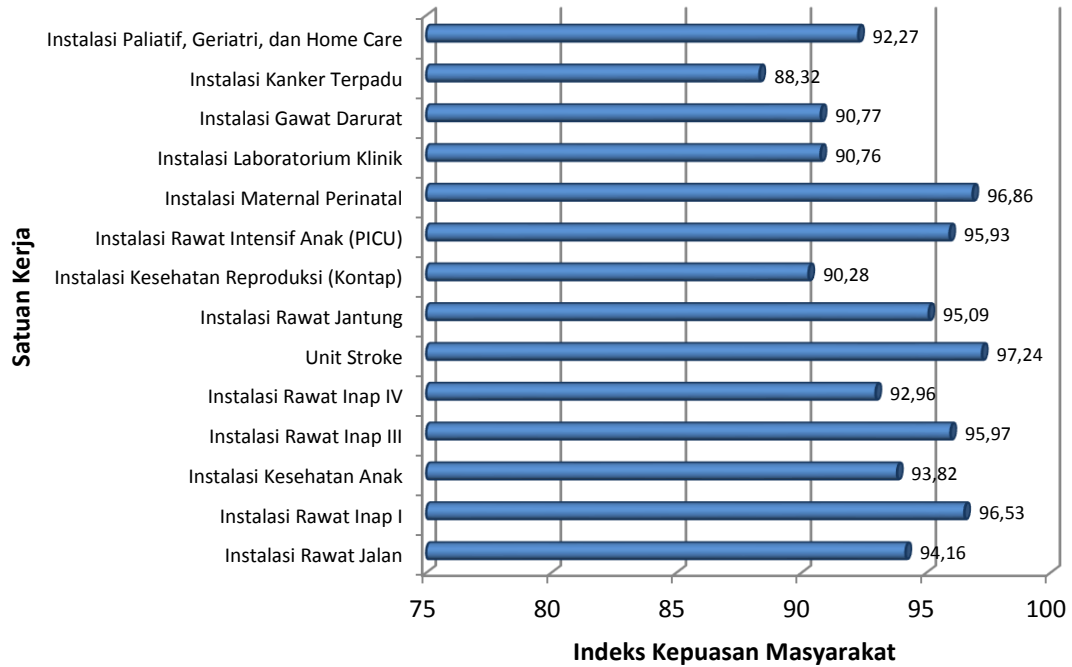
Gambar : Capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta pada Triwulan I Tahun 2019

Tingkat Harapan Masyarakat Per Satuan Kerja di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta Triwulan I Tahun 2019



Gambar : Capaian Tingkat Harapan Masyarakat RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta pada Triwulan I Tahun 2019

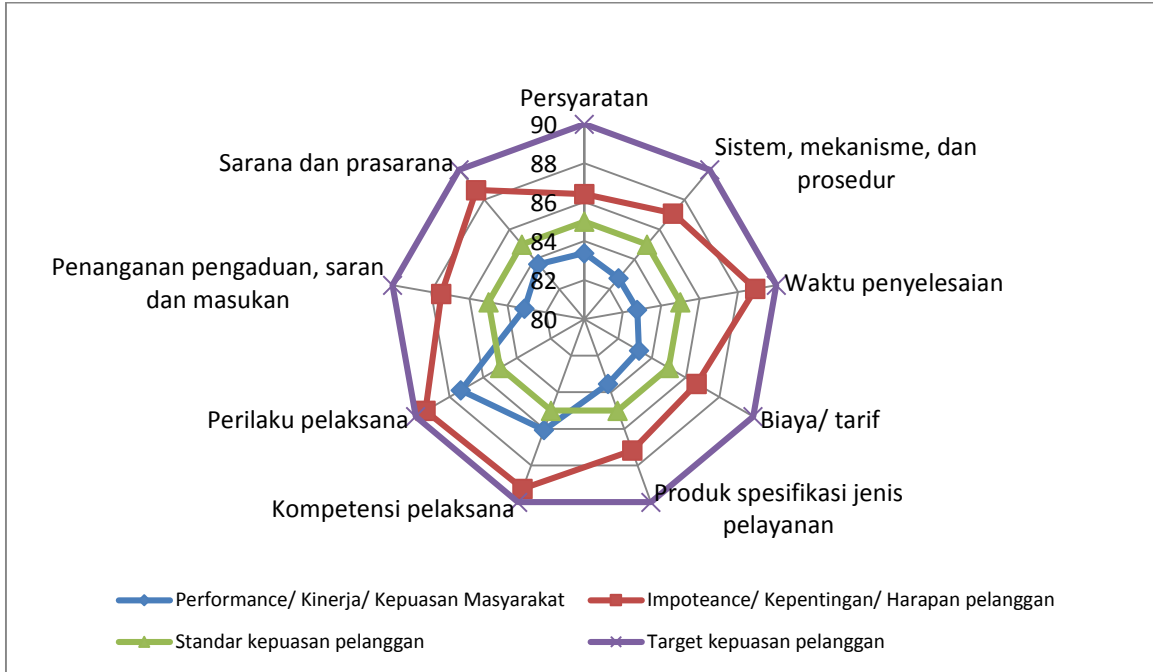
Tingkat Pemenuhan Harapan Masyarakat Per Satuan Kerja di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta Triwulan I Tahun 2019



Gambar : Capaian Tingkat Pemenuhan Harapan Masyarakat RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta pada Triwulan I Tahun 2019

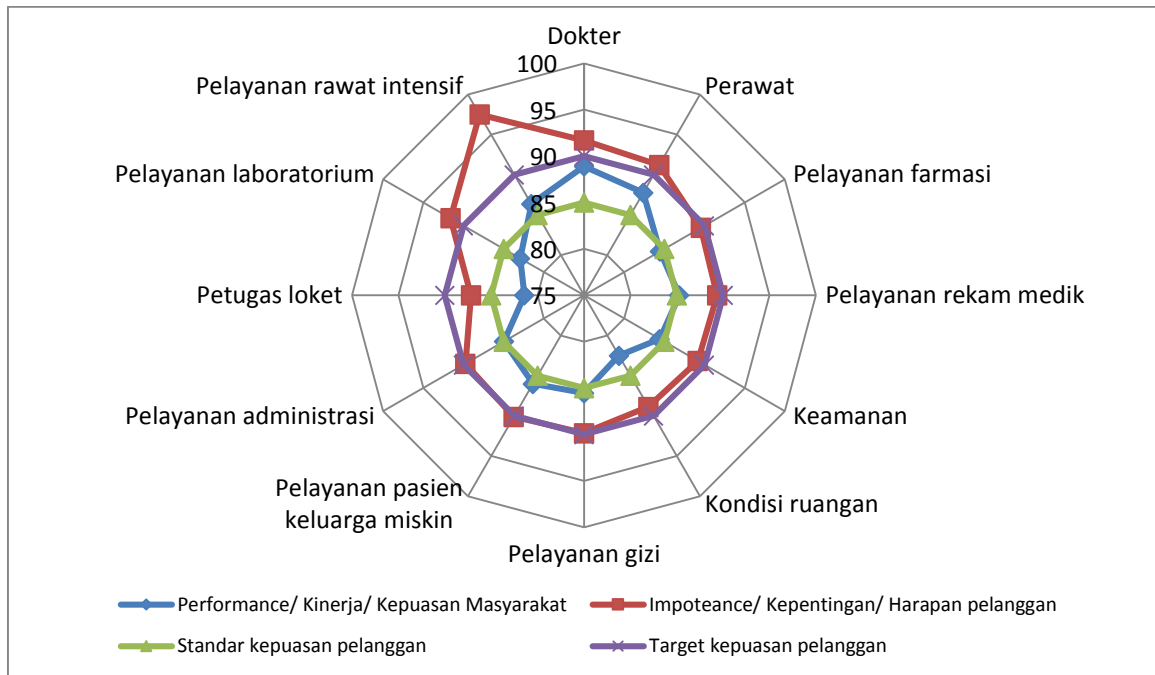
RADAR DIAGRAM

1. Pelayanan Publik



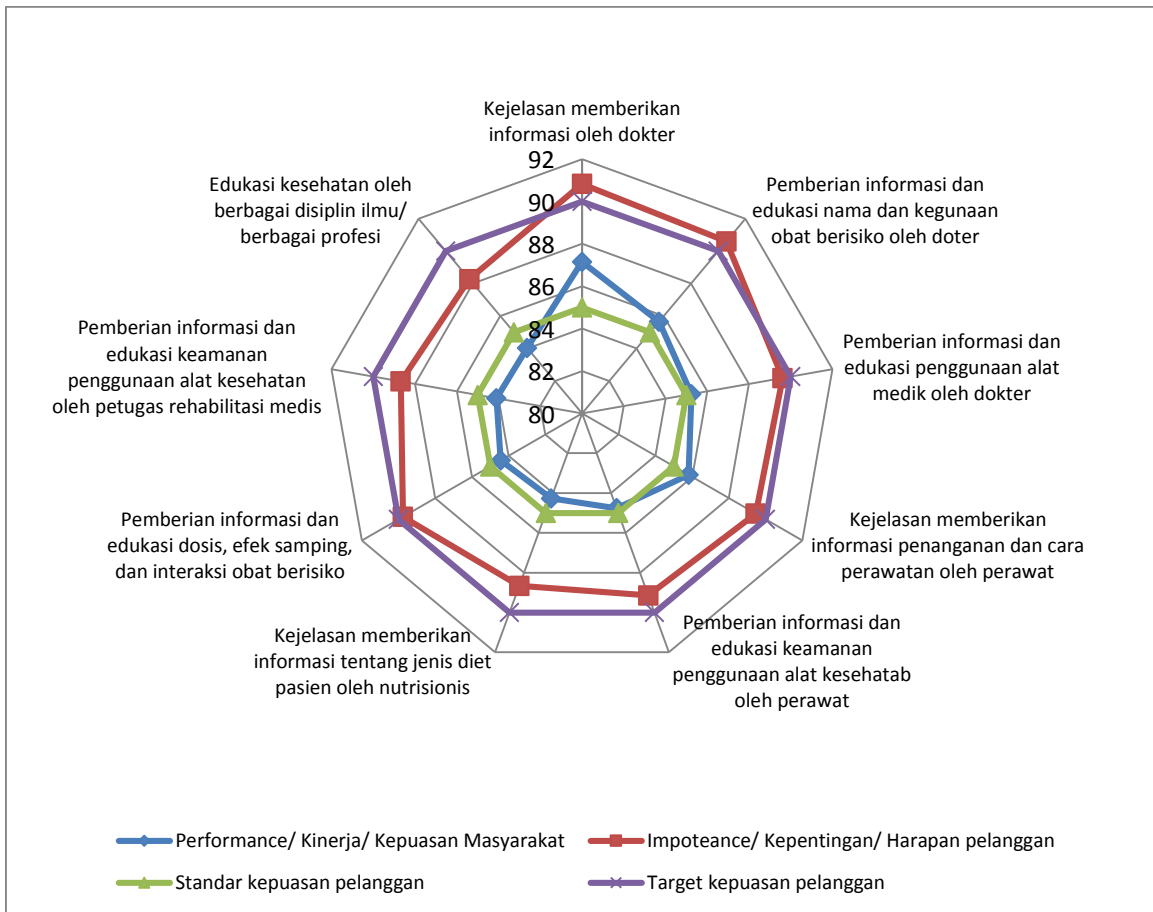
Gambar: Radar diagram Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada pelayanan publik RSUP Dr. Sardjito Triwulan I Tahun 2019

2. Standar Pelayanan



Gambar: Radar diagram Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada standar pelayanan RSUP Dr. Sardjito Triwulan I Tahun 2019

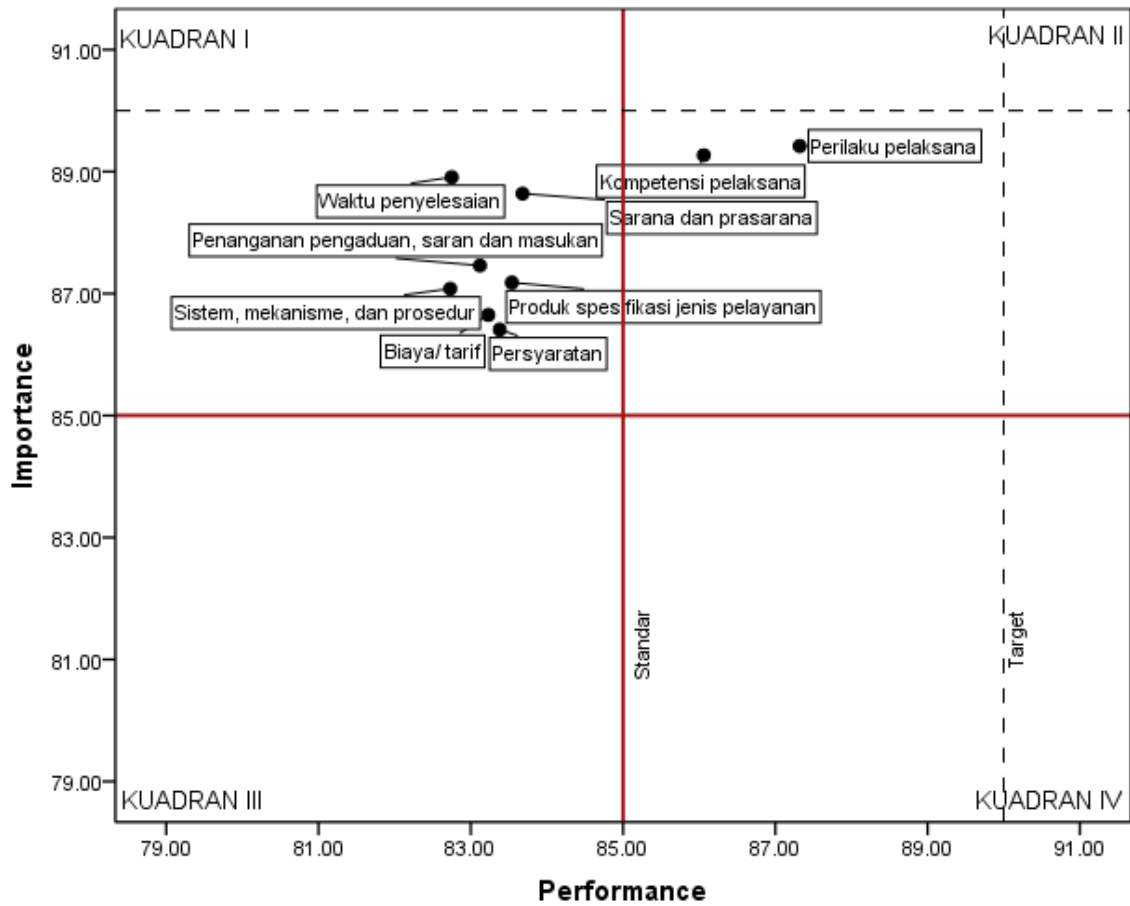
3. Pemberian Informasi dan Edukasi Oleh Tenaga Kesehatan



Gambar: Radar diagram Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada pemberian informasi dan edukasi RSUP Dr. Sardjito Triwulan I Tahun 2019

IMPORTEANCE PERFORMANCE ANALISIS

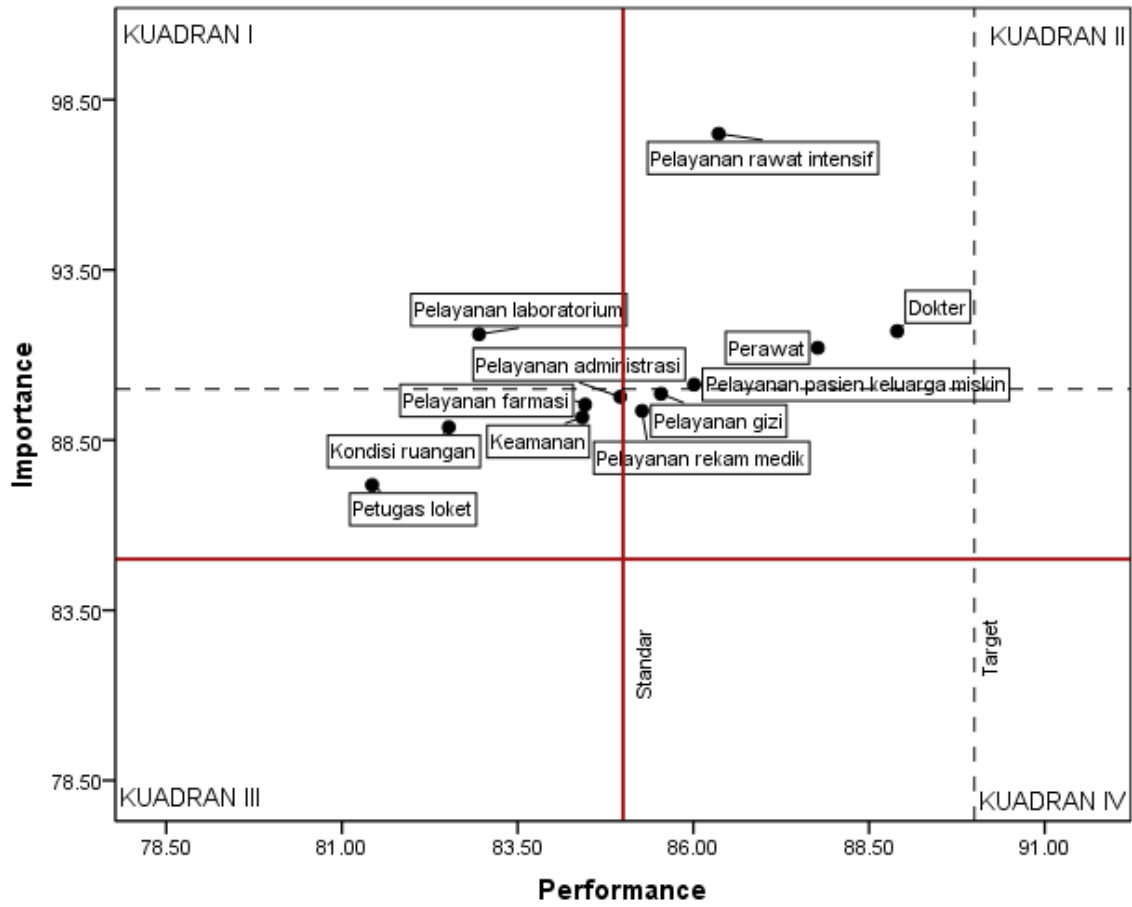
1. Pelayanan Publik



Gambar : Importance Performance Matrix Pelayanan Publik RSUP Dr. Sardjito Triwulan I Tahun 2019

Catatan : Pembagian kuadran menggunakan standar capaian tingkat kepuasan masyarakat yaitu 85%.

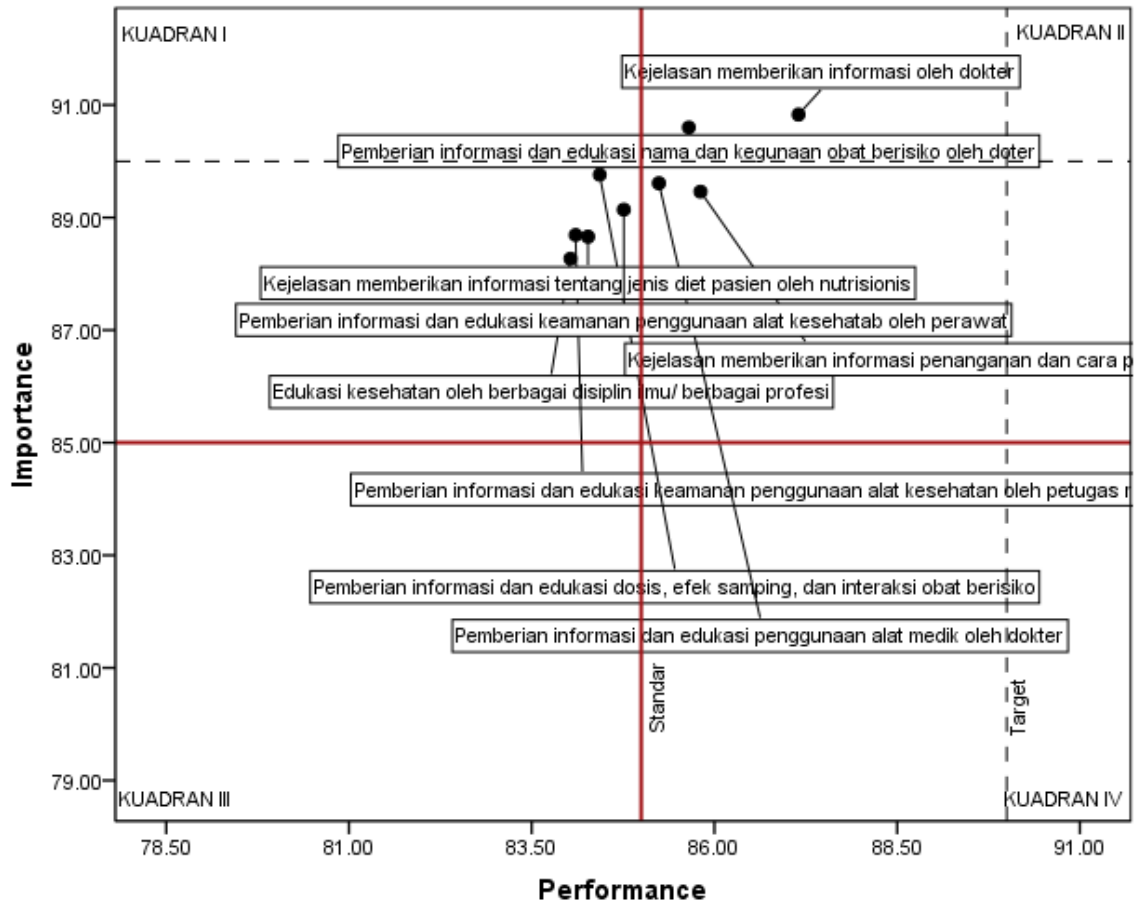
2. Standar Pelayanan



Gambar : Importance Performance Matrix Standar Pelayanan RSUP Dr. Sardjito Triwulan I Tahun 2019

Catatan : Pembagian kuadran menggunakan standar capaian tingkat kepuasan masyarakat yaitu 85%.

3. Pemberian informasi dan edukasi



Gambar : Importance Performance Matrix Pemberian Informasi dan Edukasi RSUP Dr. Sardjito Triwulan I Tahun 2019
 Catatan : Pembagian kuadran menggunakan standar capaian tingkat kepuasan masyarakat yaitu 85%.