

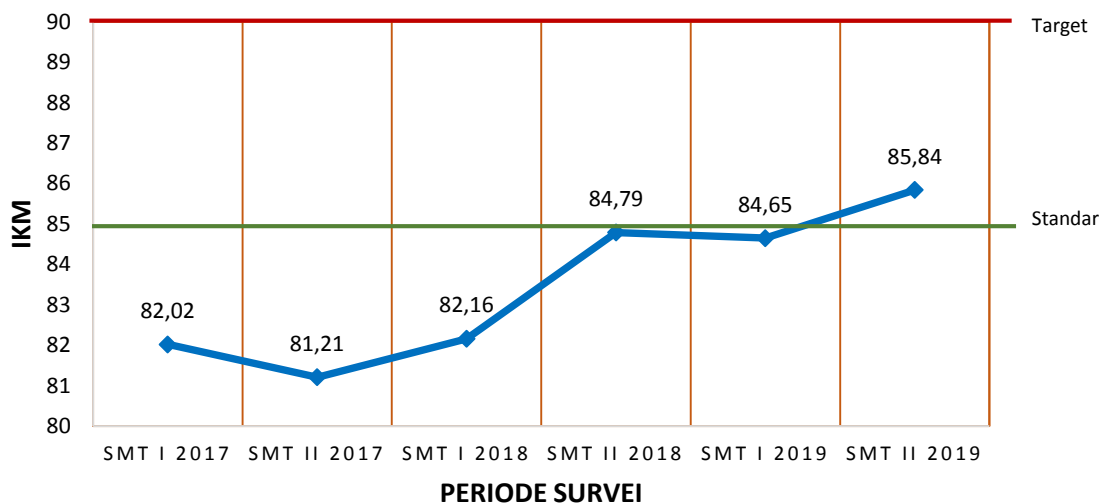
EVALUASI KEPUASAN MASYARAKAT

RSUP Dr. SARDJITO - YOGYAKARTA

TAHUN 2019

Suvei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan di RSUP Dr. Sardjito pada Tahun 2019 melibatkan 14.739 responden baik pelanggan di: a) Instalasi Rawat Jalan; b) IRNA I; c) INSKA; d) IRNA III; e) IRNA IV; f) Unit Stroke; g) Instalasi Rawat Jantung; h) Instalasi Kesehatan Reproduksi; i) Instalasi Rawat Intensig Anak; j) Instalasi Maternal Perinatal; k) Instalasi Laboratorium Klinik; l) Instalasi Gawat Darurat; m) Instalasi Rehabilitasi Medik; n) Instalasi Kanker Terpadu; dan o) Instalasi Paliatif, Geriatri, dan Home Care.

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT RSUP DR. SARDJITO - YOGYAKARTA TAHUN 2017 S/D 2019

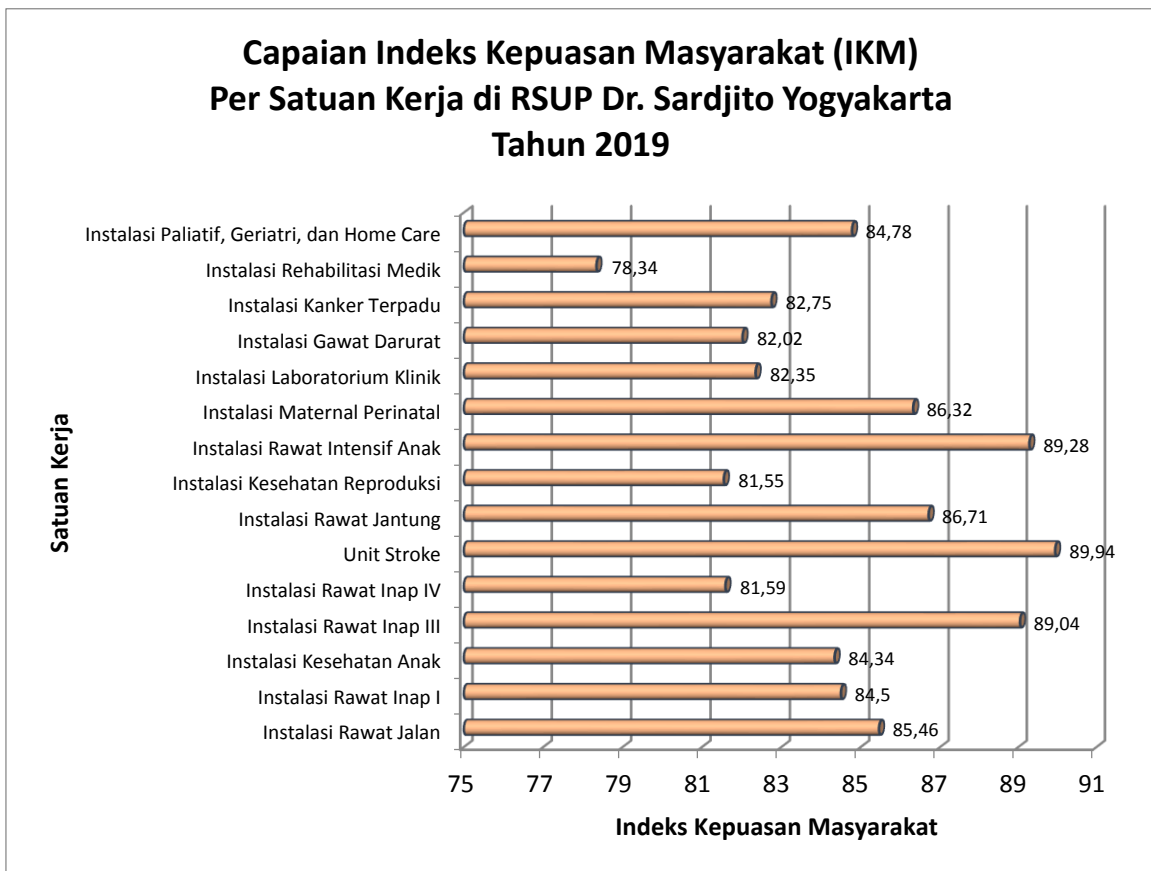


Gambar: Capaian Indeks Kepuasan Masyarakat RSUP Dr. Sardjito Tahun 2017 s/d 2019

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) kumulatif sebesar 85,27% 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 89,22%, maka capaian tingkat pemenuhan harapan pelanggan pada Tahun 2019 sebesar 95,57%.

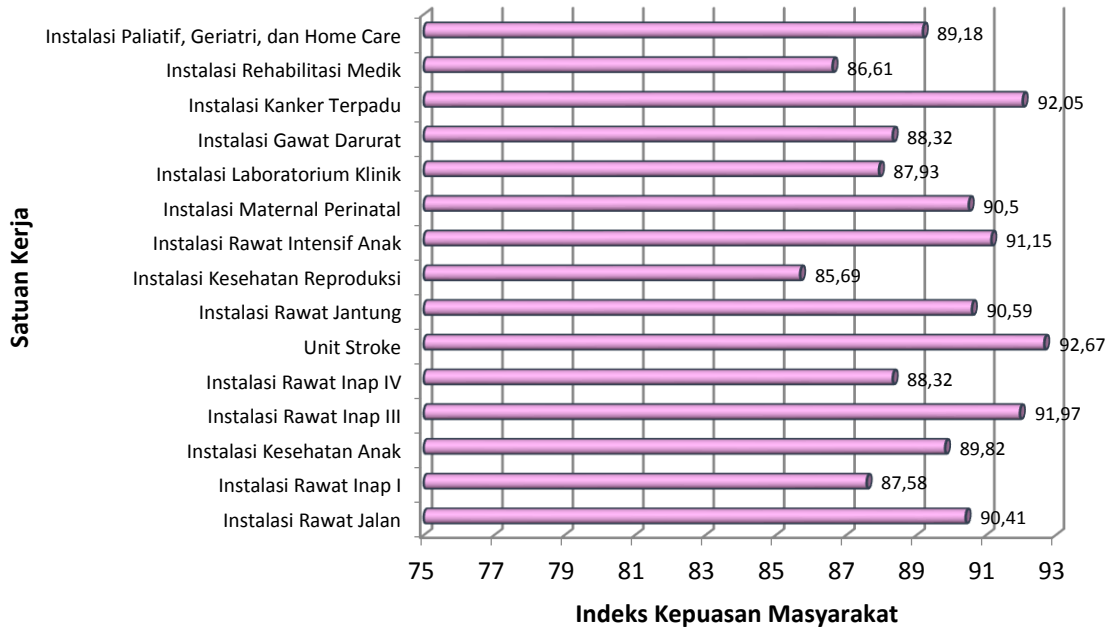
Tabel: Capaian Indeks Kepuasan Masyarakat, Tingkat Harapan Masyarakat, dan Tingkat Pemenuhan Harapan Masyarakat RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta Tahun 2019

NO.	SATUAN KERJA	IKM (Kinerja)	Tingkat Harapan Masyarakat	Tingkat Pemenuhan Harapan Masyarakat
1	Instalasi Rawat Jalan	85,46	90,41	94,52
2	Instalasi Rawat Inap I	84,5	87,58	96,48
3	Instalasi Kesehatan Anak	84,34	89,82	93,90
4	Instalasi Rawat Inap III	89,04	91,97	96,81
5	Instalasi Rawat Inap IV	81,59	88,32	92,38
6	Unit Stroke	89,94	92,67	97,05
7	Instalasi Rawat Jantung	86,71	90,59	95,72
8	Instalasi Kesehatan Reproduksi	81,55	85,69	95,17
9	Instalasi Rawat Intensif Anak	89,28	91,15	97,95
10	Instalasi Maternal Perinatal	86,32	90,50	95,38
11	Instalasi Laboratorium Klinik	82,35	87,93	93,65
12	Instalasi Gawat Darurat	82,02	88,32	92,87
13	Instalasi Kanker Terpadu	82,75	92,05	89,90
14	Instalasi Rehabilitasi Medik	78,34	86,61	90,45
15	Instalasi Paliatif, Geriatri, dan Home Care	84,78	89,18	95,07
	Kumulatif	85,27	89,22	95,57



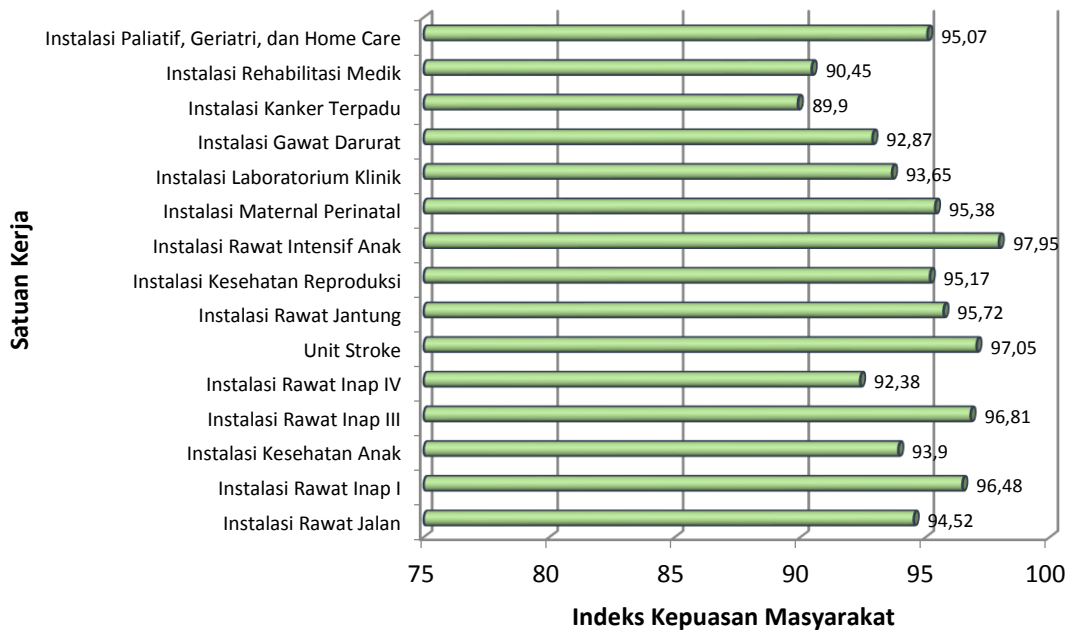
Gambar : Capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta pada Tahun 2019

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



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

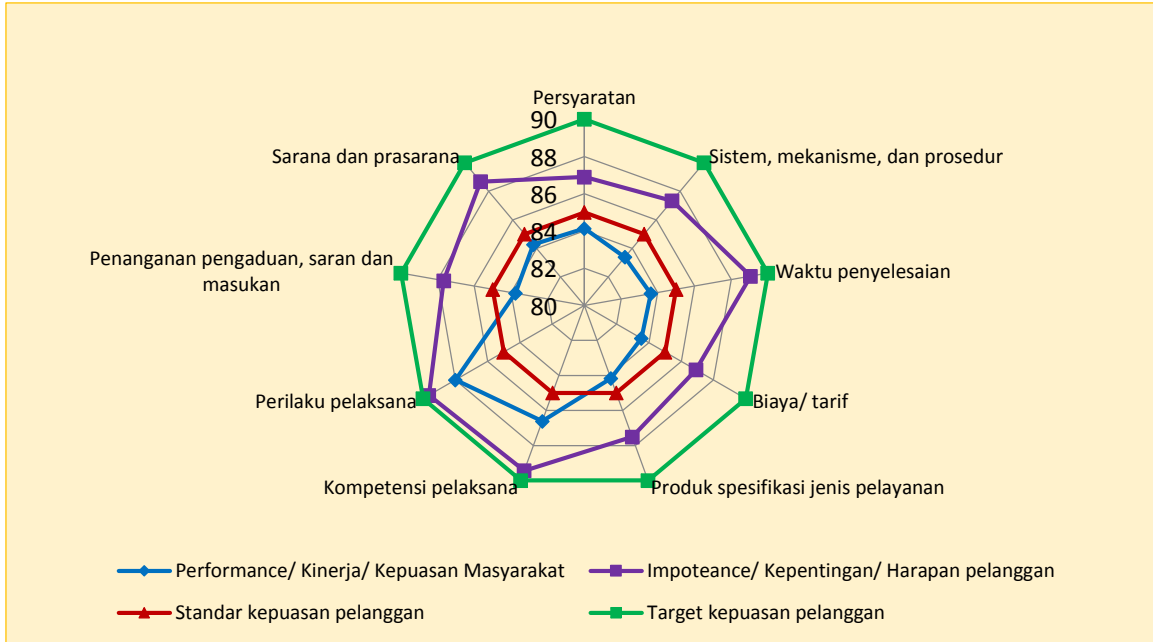
Tingkat Pemenuhan Harapan Masyarakat Per Satuan Kerja di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta Tahun 2019



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

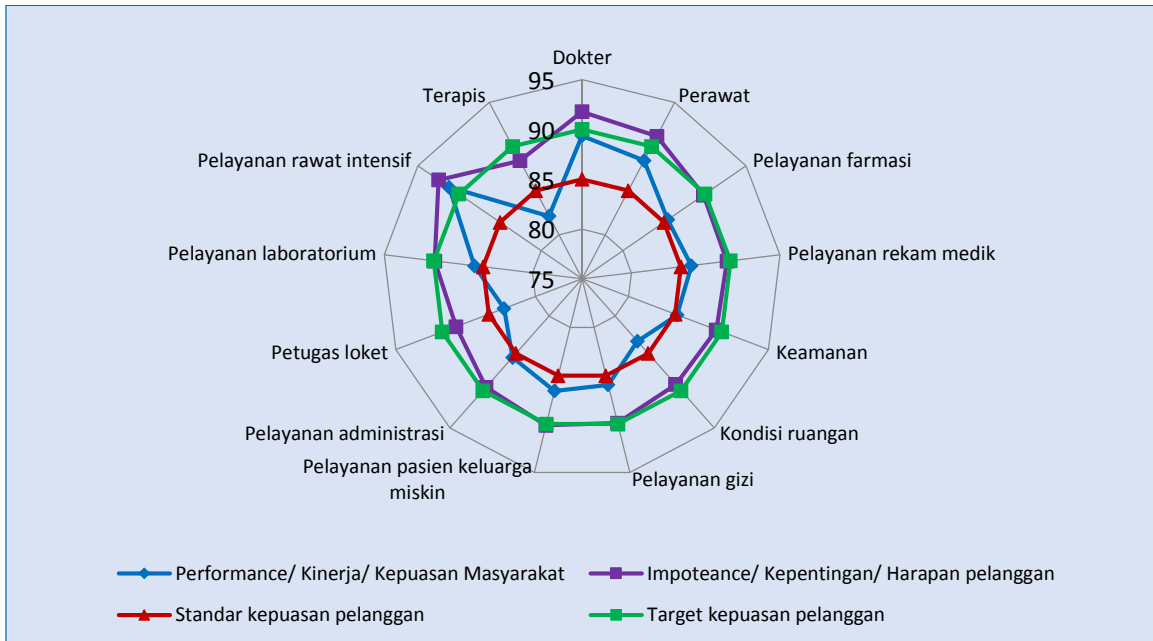
RADAR DIAGRAM

1. Pelayanan Publik



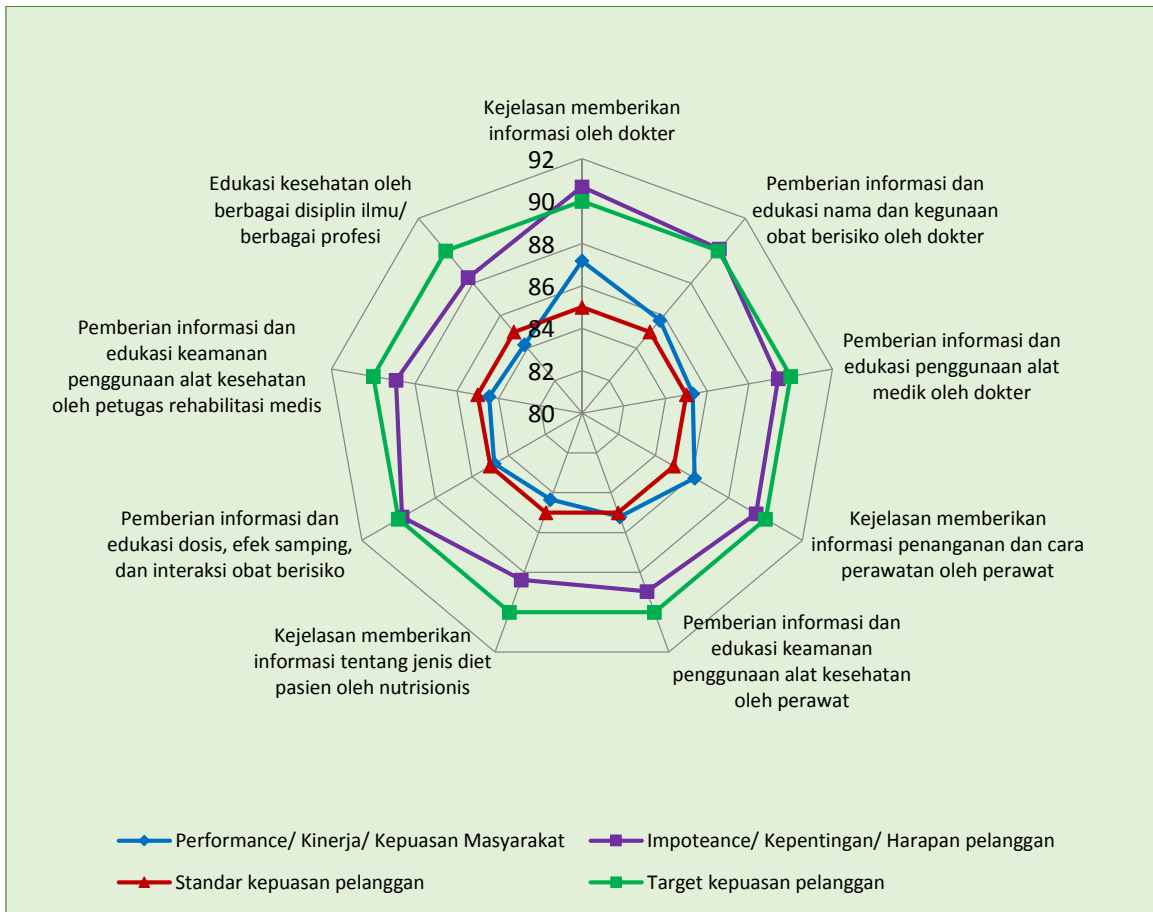
Gambar: Radar diagram Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada pelayanan publik RSUP Dr. Sardjito Tahun 2019

2. Standar Pelayanan



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

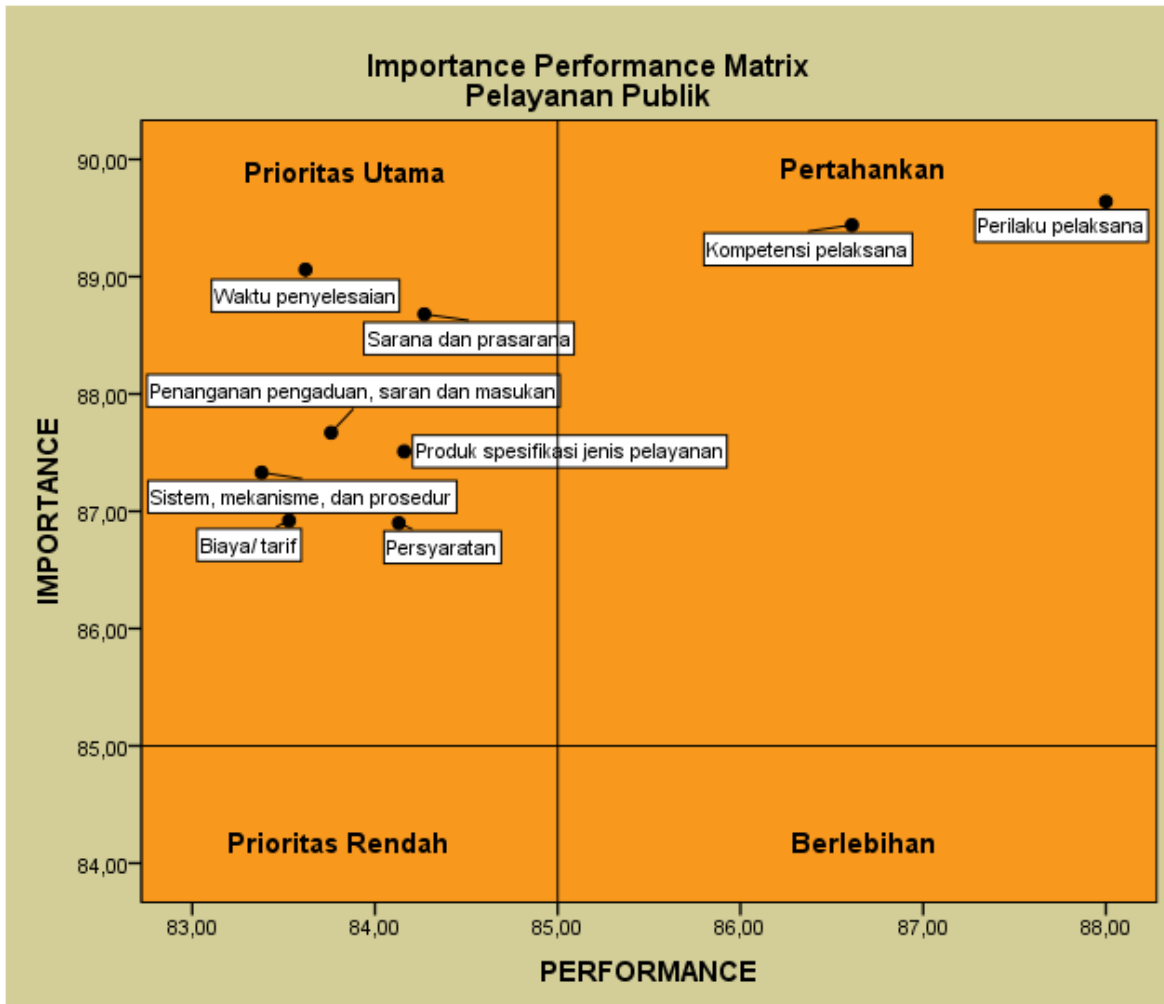
3. Pemberian Informasi dan Edukasi Oleh Tenaga Kesehatan



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

IMPORTEANCE PERFORMANCE ANALISIS

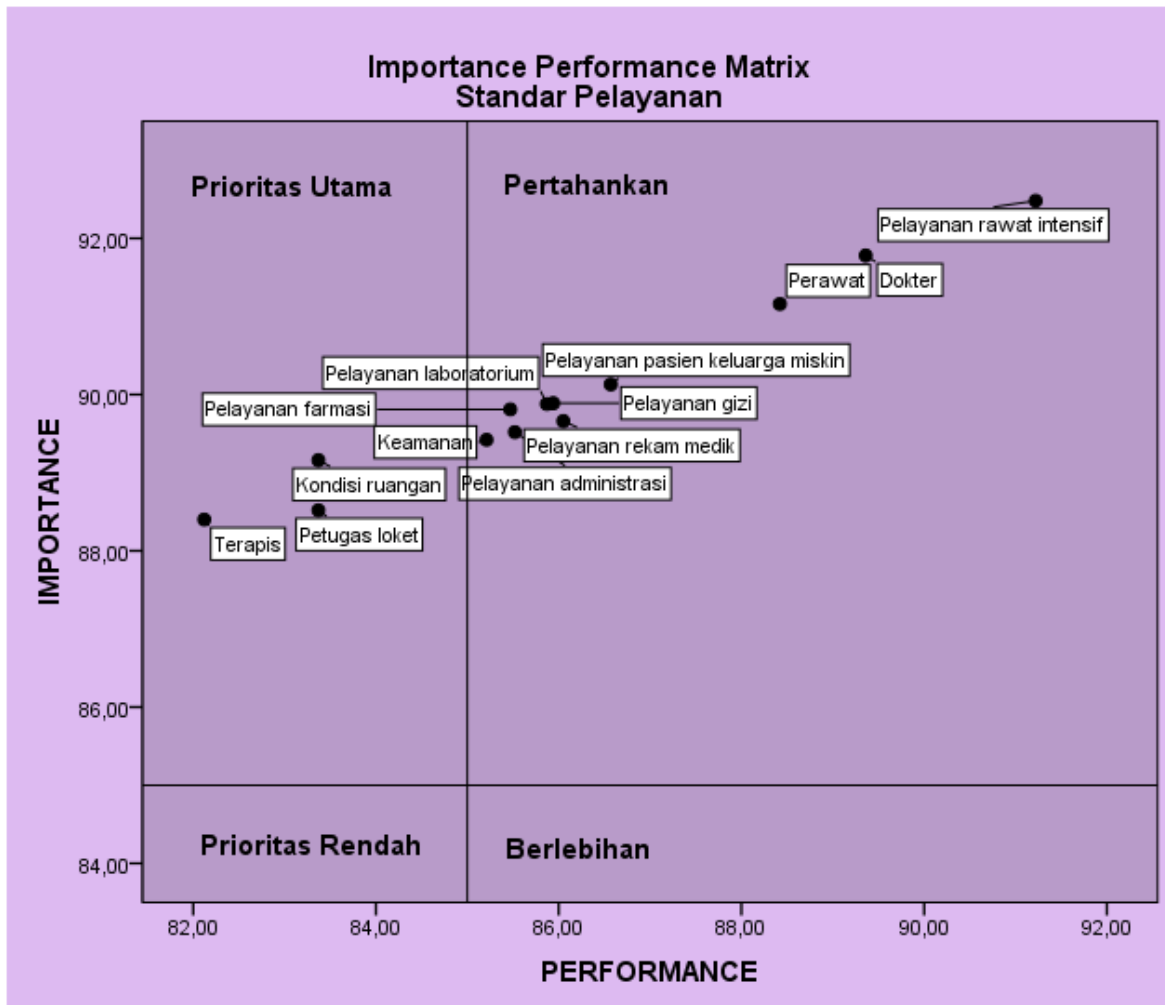
1. Pelayanan Publik



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

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

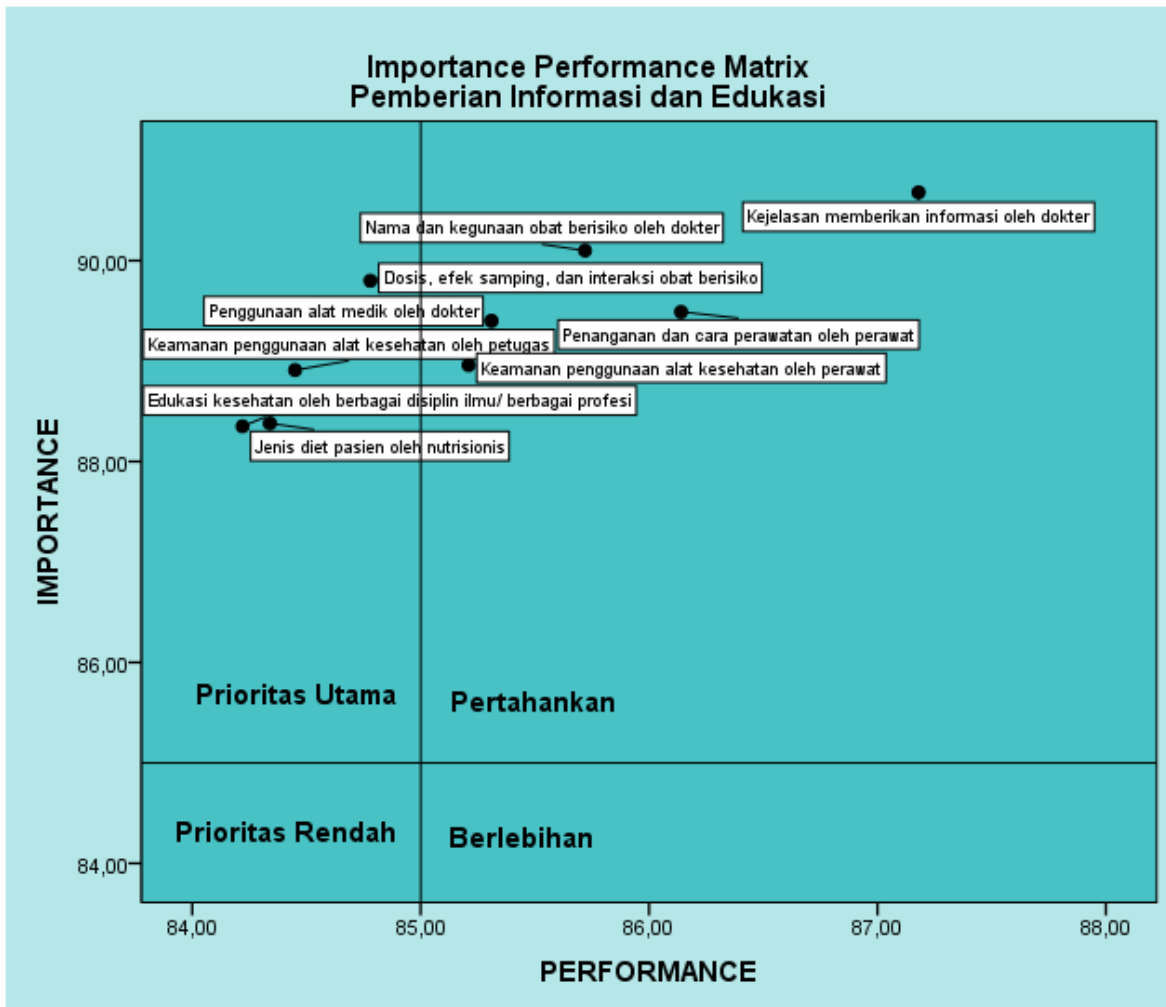
2. Standar Pelayanan



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

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