

# TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT

RSUP Dr. SARDJITO - YOGYAKARTA

AGUSTUS 2020

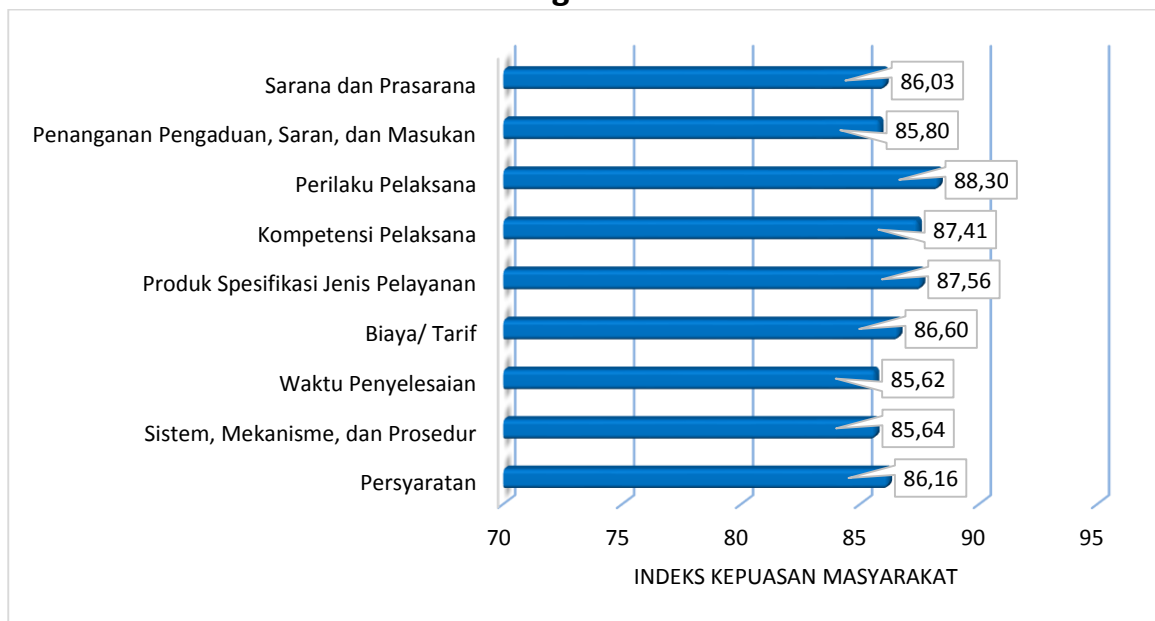
Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan di RSUP Dr. Sardjito pada bulan Agustus 2020 melibatkan 858 responden.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) kumulatif sebesar 85,62% 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 87,88%, maka capaian tingkat pemenuhan harapan pelanggan pada bulan Agustus 2020 sebesar 97,43%.

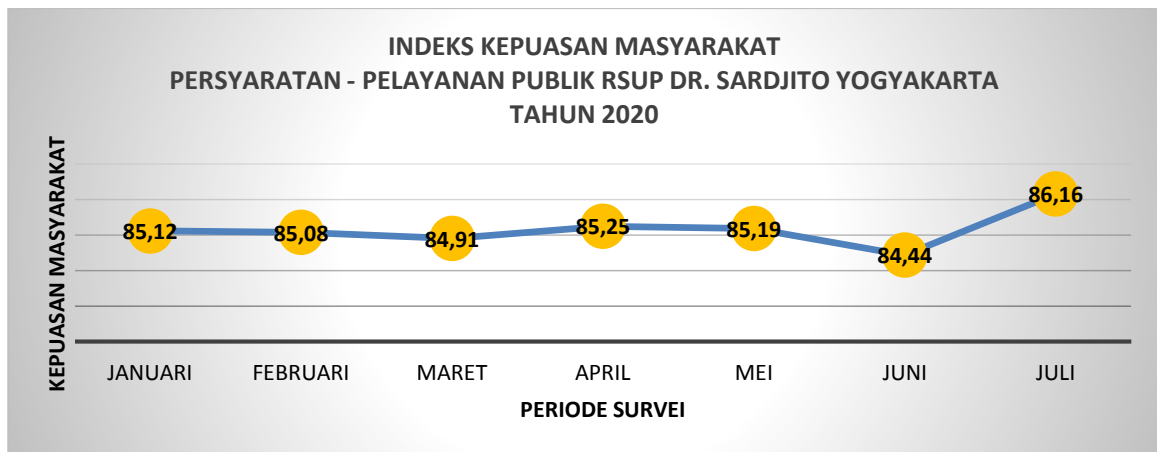
## PELAYANAN PUBLIK

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



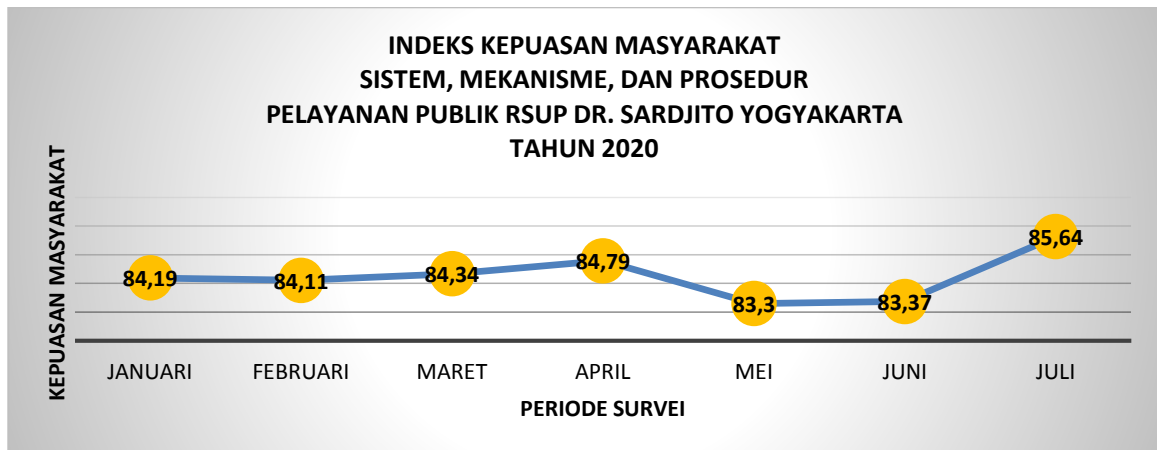
Gambar: Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Publik RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta Bulan Agustus 2020

### 1. Persyaratan



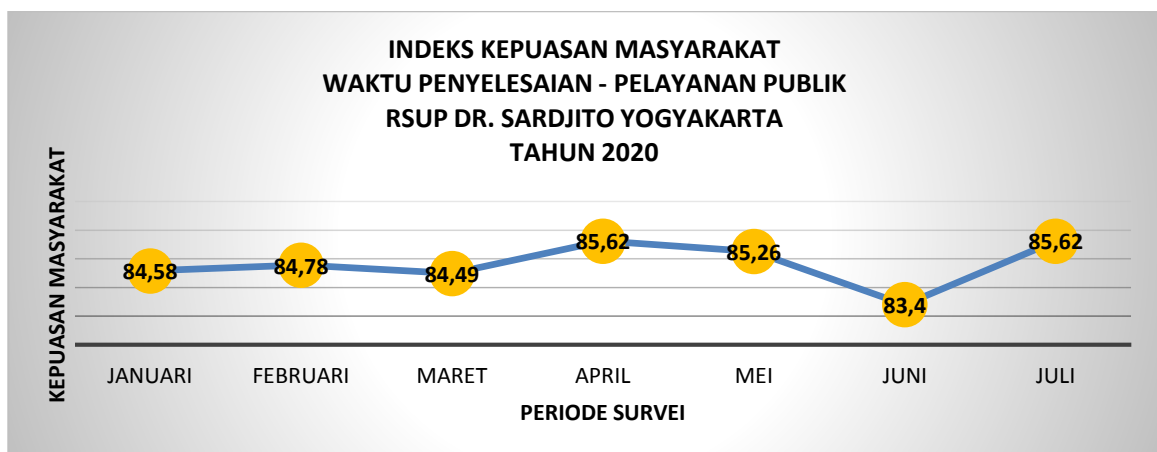
Gambar: Indeks Kepuasan Masyarakat Persyaratan - Pelayanan Publik RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta Tahun 2020

### 2. System, Mekanisme, dan Prosedur



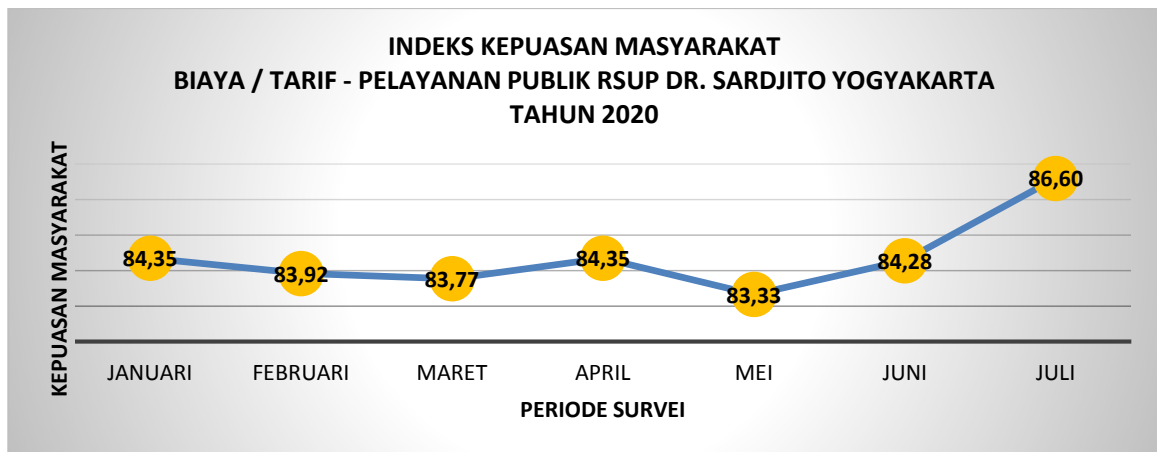
Gambar: Indeks Kepuasan Masyarakat Sistem, Mekanisme, dan Prosedur - Pelayanan Publik RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta Tahun 2020

### 3. Waktu Penyelesaian



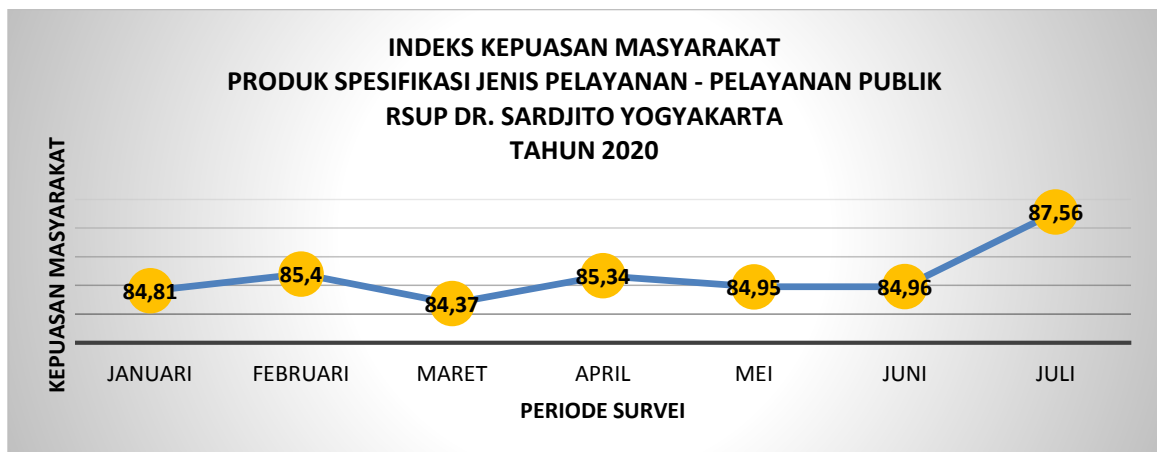
Gambar: Indeks Kepuasan Masyarakat Waktu Penyelesaian - Pelayanan Publik RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta Tahun 2020

#### 4. Biaya / Tarif



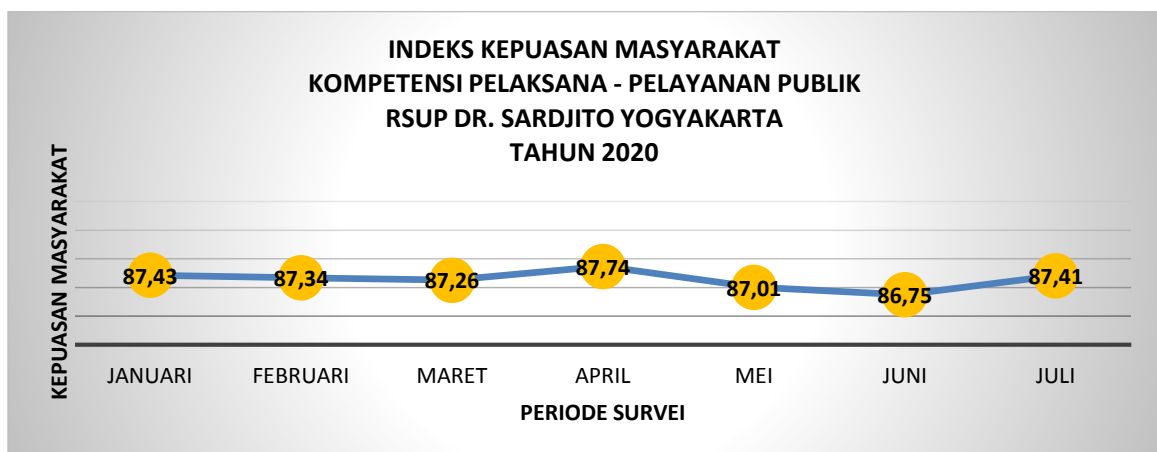
Gambar: Indeks Kepuasan Masyarakat Biaya / Tarif - Pelayanan Publik RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta Tahun 2020

#### 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan



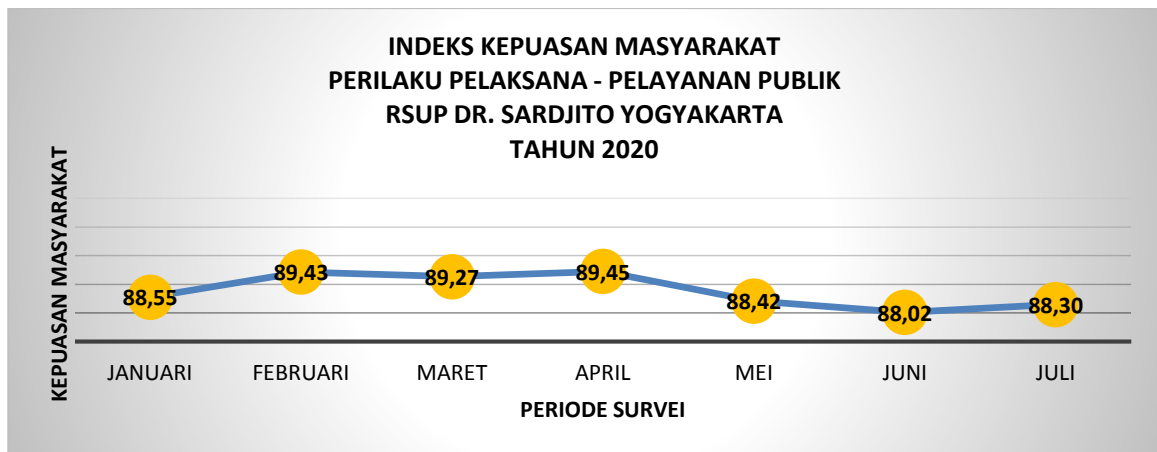
Gambar: Indeks Kepuasan Masyarakat Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan - Pelayanan Publik RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta Tahun 2020

#### 6. Kompetensi Pelaksana



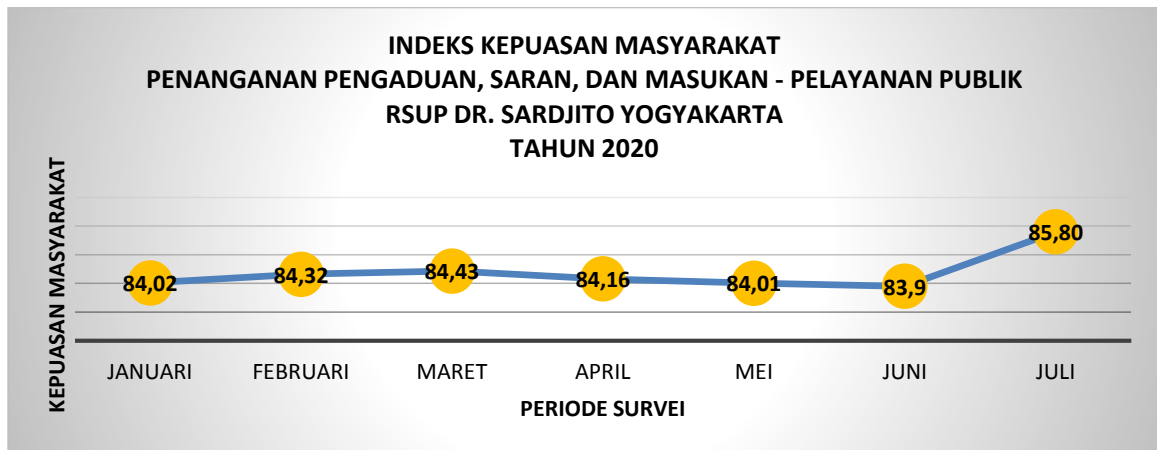
Gambar: Indeks Kepuasan Masyarakat Kompetensi Pelaksana - Pelayanan Publik RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta Tahun 2020

## 7. Perilaku Pelaksana



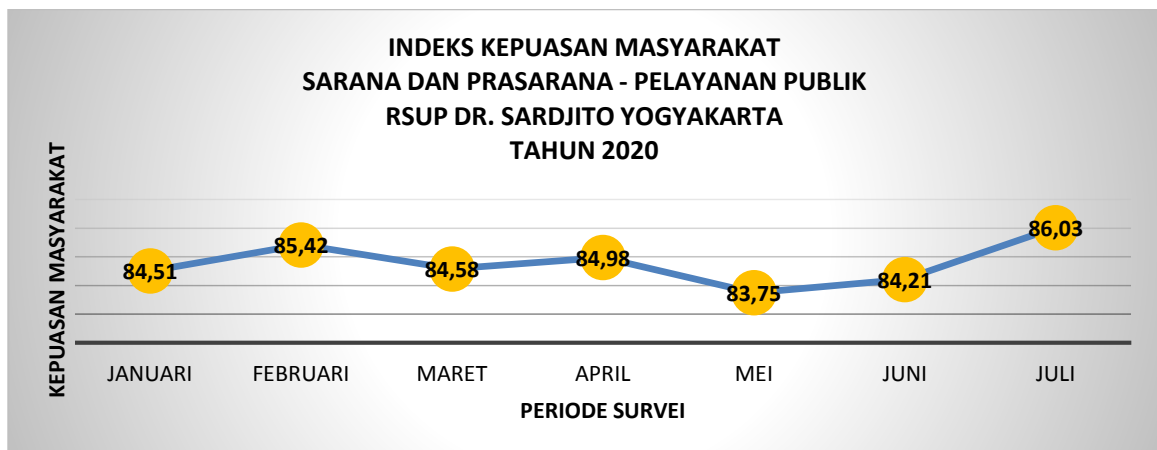
Gambar: Indeks Kepuasan Masyarakat Perilaku Pelaksana - Pelayanan Publik RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta Tahun 2020

## 8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan



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

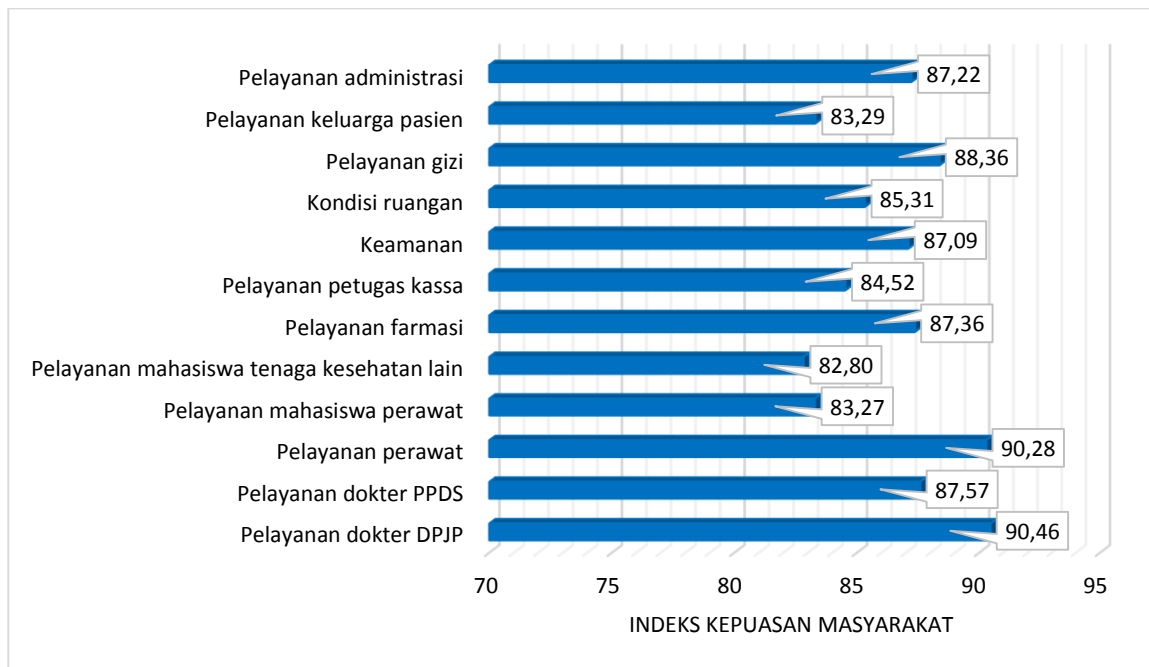
## 9. Sarana dan Prasarana



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

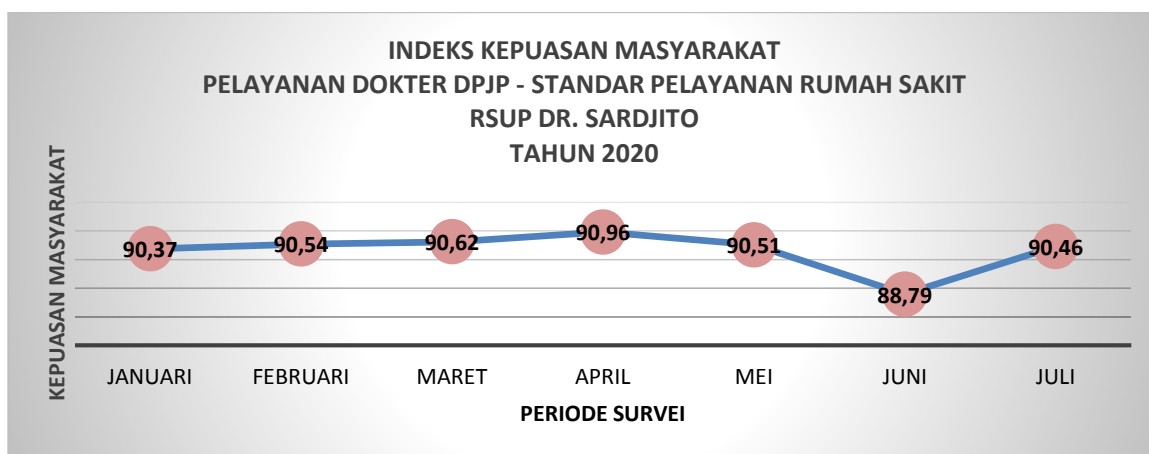
## STANDAR PELAYANAN RUMAH SAKIT

### Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Standar Pelayanan Rumah Sakit - RSUP Dr. Sardjito Bulan Agustus Tahun 2020



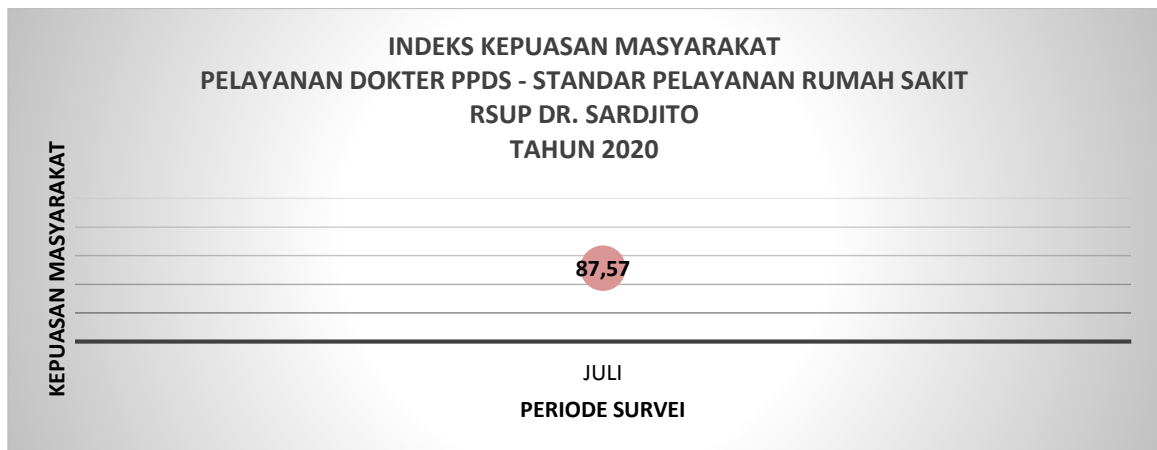
Gambar: Indeks Kepuasan Masyarakat Standar Pelayanan Rumah Sakit RSUP Dr. Sardjito Bulan Agustus 2020

#### 1. Pelayanan Dokter DPJP



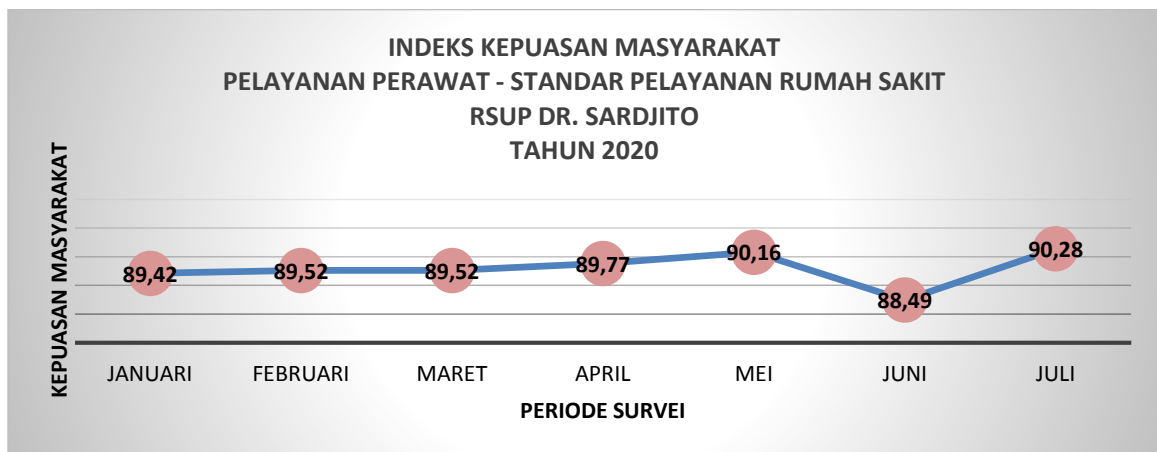
Gambar: Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Dokter - Standar Pelayanan Rumah Sakit RSUP Dr. Sardjito Tahun 2020

## 2. Pelayanan Dokter PPDS



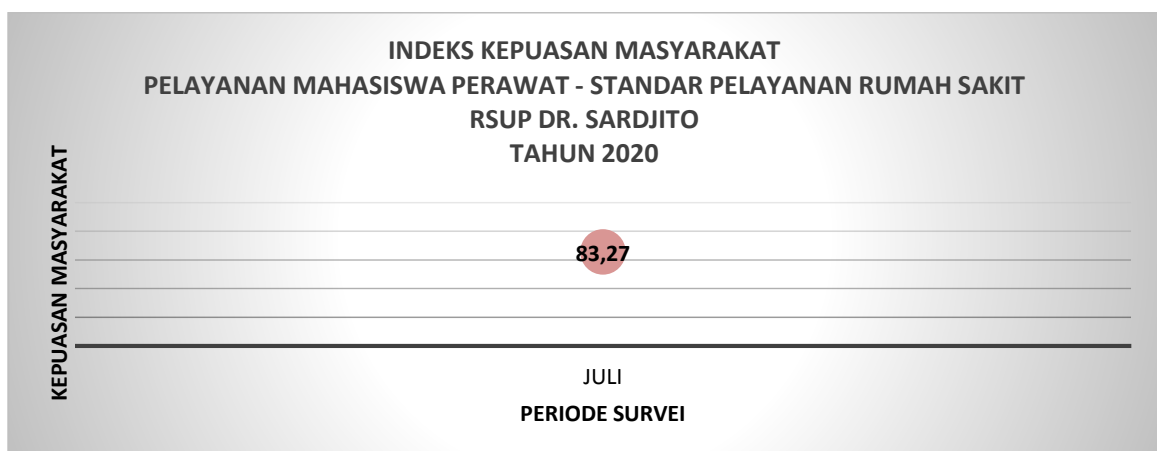
Gambar: Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Dokter - Standar Pelayanan Rumah Sakit RSUP Dr. Sardjito Tahun 2020

## 3. Pelayanan Perawat



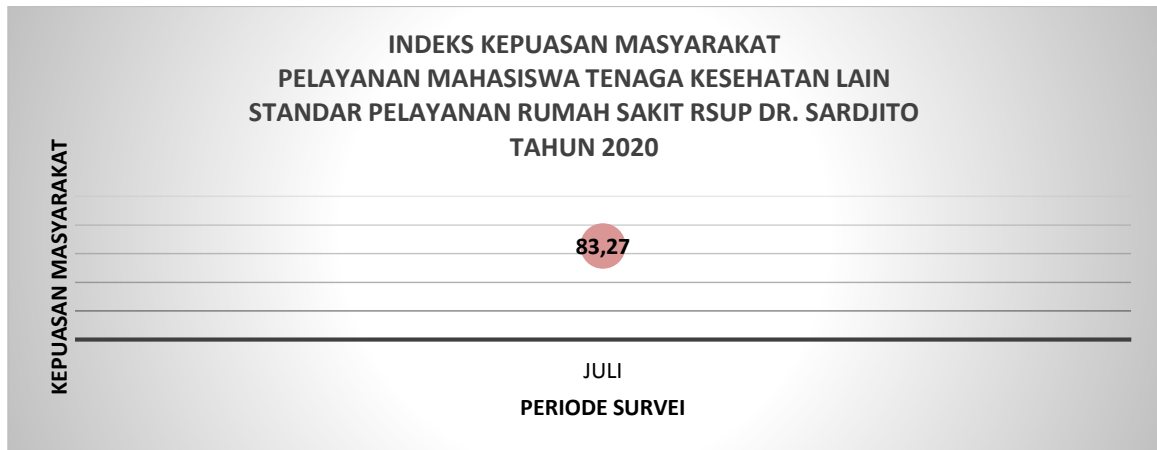
Gambar: Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Perawat - Standar Pelayanan Rumah Sakit RSUP Dr. Sardjito Tahun 2020

## 4. Pelayanan Mahasiswa Perawat



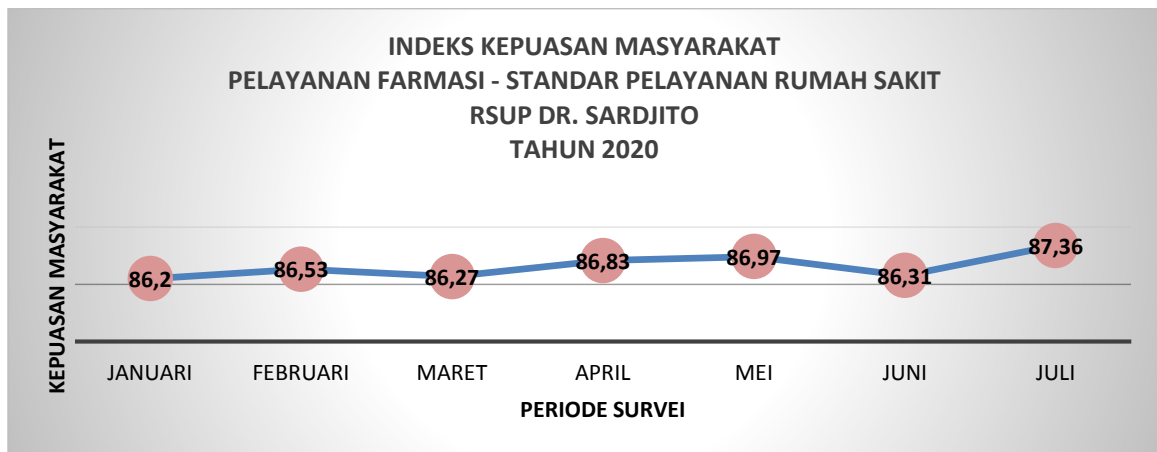
Gambar: Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Mahasiswa Perawat - Standar Pelayanan Rumah Sakit RSUP Dr. Sardjito Tahun 2020

5. Pelayanan Mahasiswa Tenaga Kesehatan Lain



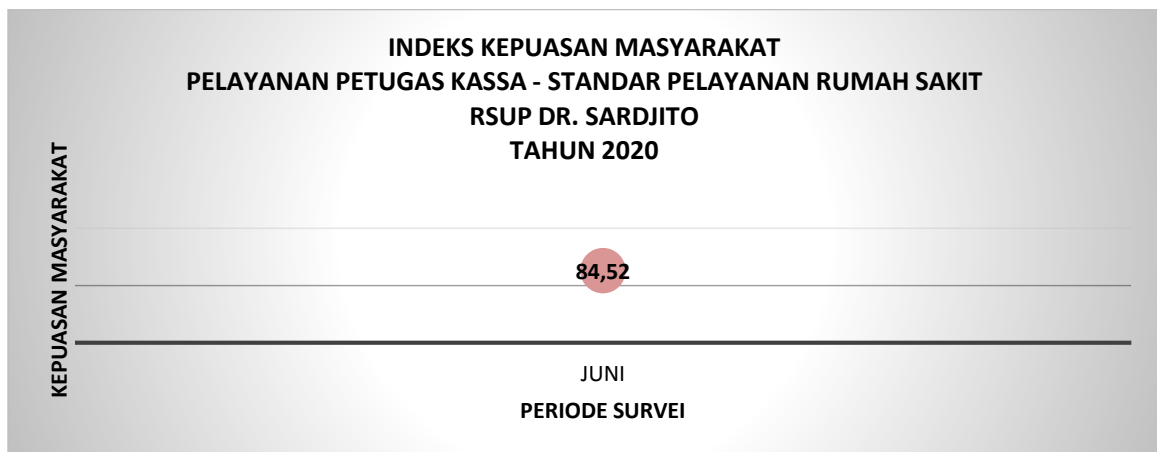
Gambar: Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Mahasiswa Tenaga Kesehatan Lain - Standar Pelayanan Rumah Sakit RSUP Dr. Sardjito Tahun 2020

6. Pelayanan farmasi



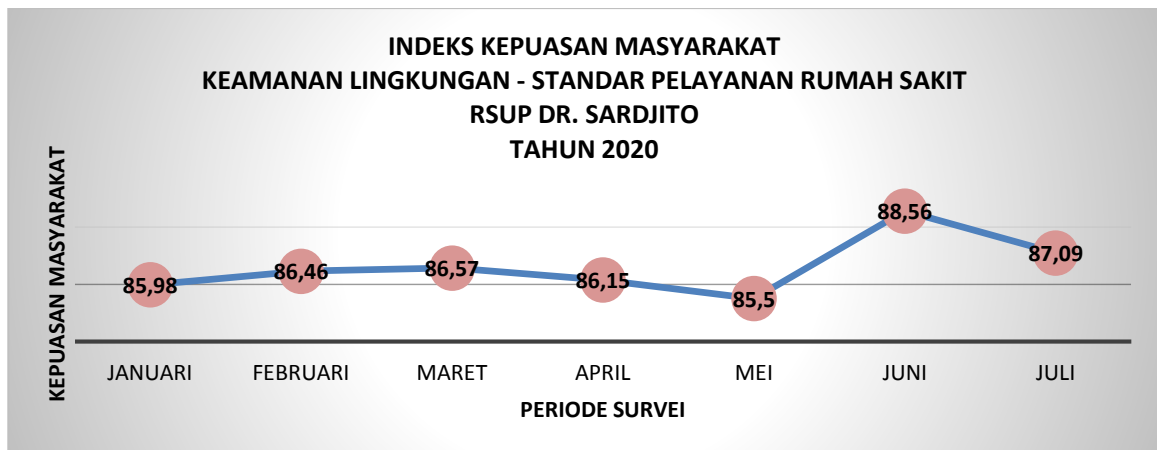
Gambar: Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Farmasi - Standar Pelayanan Rumah Sakit RSUP Dr. Sardjito Tahun 2020

7. Pelayanan Petugas Kassa



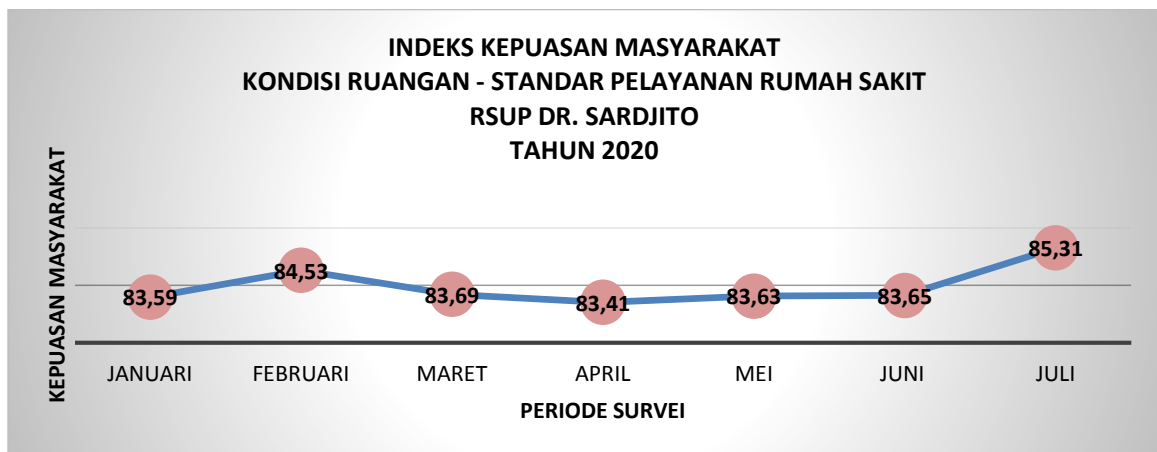
Gambar: Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Petugas Kassa - Standar Pelayanan Rumah Sakit RSUP Dr. Sardjito Tahun 2020

## 8. Keamanan Lingkungan



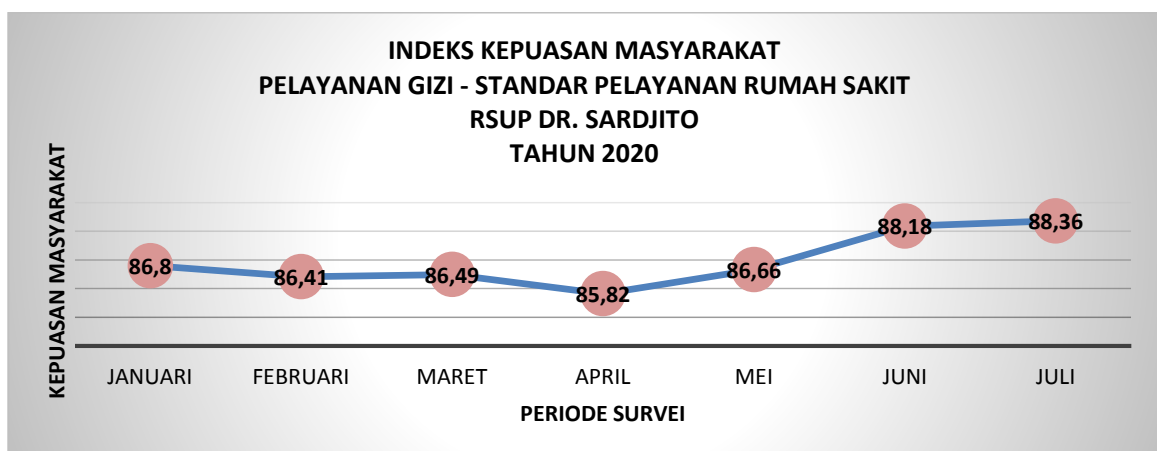
Gambar: Indeks Kepuasan Masyarakat Keamanan Lingkungan - Standar Pelayanan Rumah Sakit RSUP Dr. Sardjito Tahun 2020

## 9. Kondisi Ruangan



Gambar: Indeks Kepuasan Masyarakat Kondisi Ruangan - Standar Pelayanan Rumah Sakit RSUP Dr. Sardjito Tahun 2020

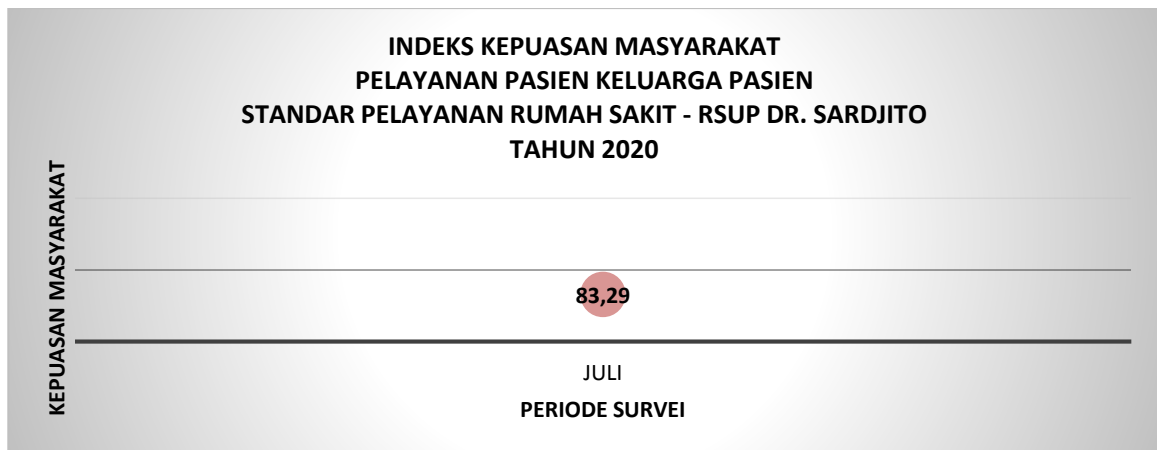
## 10. Pelayanan Gizi



Gambar: Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Gizi - Standar Pelayanan Rumah Sakit RSUP Dr. Sardjito Tahun 2020

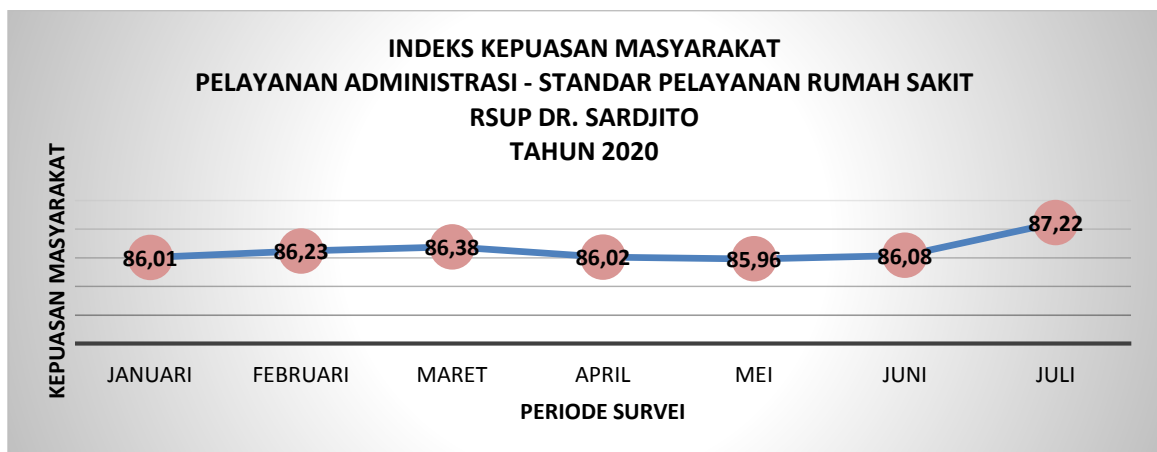


## 11. Pelayanan Pasien Keluarga Pasien



Gambar: Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Pasien Keluarga Pasien - Standar Pelayanan Rumah Sakit RSUP Dr. Sardjito Tahun 2020

## 12. Pelayanan Administrasi



Gambar: Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Administrasi - Standar Pelayanan Rumah Sakit RSUP Dr. Sardjito Tahun 2020