



LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT RSUP Dr. SARDJITO YOGYAKARTA TAHUN 2024

TIM KERJA HUKUM DAN HUBUNGAN MASYARAKAT
RSUP Dr. SARDJITO YOGYAKARTA
TAHUN 2024



BerAKHLAK



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
DAFTAR ISI	ii
KATA PENGANTAR	iii
A. PENDAHULUAN	1
B. TUJUAN	1
C. METODE	2
D. INSTRUMEN	2
E. RESPONDEN	2
F. ANALISA DATA DAN HASIL	3
1. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan	3
2. Capaian Indeks Kepuasan Masyarakat Per Satuan Kerja	4
3. Perbandingan IKM terhadap Target berdasarkan variabel Indikator Kepuasan Pelanggan	7
4. Tingkat Kepuasan Masyarakat Per Satuan Kerja	9
5. Isu Publik / Unmet Need	32
G. KESIMPULAN	41
H. REKOMENDASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT	44

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Alloh Tuhan Yang Maha Esa, atas Berkah dan Rahmat-Nya, Tim Kerja Hukum dan Hubungan Masyarakat dapat menyelesaikan laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat sesuai dengan waktu yang diharapkan. Survei ini dilakukan pada Tahun 2024 yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang sudah diberikan oleh RSUP Dr. Sardjito kepada masyarakat dalam hal ini pasien maupun keluarga pasien.

Laporan ini disusun sebagai bentuk akuntabilitas Tim Kerja Hukum dan Hubungan Masyarakat terhadap Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan pada Tahun 2024, sebagai data dasar untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dan kebutuhan masyarakat yang tidak terpenuhi sebagai bahan pertimbangan manajemen mengambil keputusan proses perbaikan.

Terima kasih kepada satuan kerja yang telah berkontribusi terhadap proses ini. Kritik dan saran yang membangun kami harapkan untuk menyempurnakan proses survei maupun analisa data.

Yogyakarta, 15 Januari 2025

Manajer Hukum dan Hubungan Masyarakat



Banu Hermawan, SH, MH.Li

A. PENDAHULUAN

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi warga setiap warga negara dan penduduk atau barang, jasa/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan pelayanan publik. Sedangkan berdasarkan Kepmenpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Pelayanan publik dalam organisasi publik aspek kepuasan masyarakat merupakan hal yang sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Menurut Pasolong, "Semakin baik kepemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*high trust*)". Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut. Pelayanan publik diberikan kepada masyarakat oleh organisasi/ lembaga.

Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri dari pemerintahan yang baik sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan (Permenpan Nomor 63 Tahun 2003). Oleh karena itu, setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei indeks kepuasan masyarakat minimal 1 tahun sekali (PermenPAN RB No. 14 tahun 2017).

RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta merupakan salah satu lembaga yang memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan berbagai jenis pelayanan, sumber daya, infrastruktur yang beragam. Sangat penting bagi rumah sakit untuk mengukur kepuasan masyarakat dengan mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat.

B. TUJUAN

Tujuan dari pengukuran survei ini adalah:

1. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan;
2. Mengetahui keluhan/*unmet need* yang dirasakan oleh masyarakat atas pelayanan yang telah diberikan;
3. Bahan evaluasi satuan kerja dari hasil survei kepuasan masyarakat;
4. Untuk mendapatkan data kepuasan masyarakat yang akan dipublikasikan ke WEB RSUP Dr. Sardjito sebagai bentuk akuntabilitas rumah sakit kepada masyarakat;

5. Untuk mendapatkan data yang dipublikasikan ke Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP) sebagai bentuk akuntabilitas rumah sakit kepada pemerintah; dan
6. Untuk memberikan masukan bagi manajemen, sebagai data untuk proses perbaikan pelayanan, sumberdaya dan infrastruktur rumah sakit.

C. METODE

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan mengisi kuesioner secara online dengan menggunakan google form <https://bit.ly/skm-rssardjito-yk> baik untuk pasien rawat jalan (termasuk pasien di poliklinik dan pelayanan penunjang) maupun rawat inap, sedangkan beberapa titik pelayanan dengan cara mengisikan kuesioner secara manual.

Pada pasien rawat inap, survei dilakukan kepada pasien yang telah mendapatkan pelayanan minimal 3 hari, sedangkan pasien rawat jalan survei dilakukan pada pasien yang sudah mendapatkan pelayanan.

D. INSTRUMEN

Instrumen Indek Kepuasan Masyarakat mengacu pada variable yang tertuang pada Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaran Pelayanan Publik. Terdapat 9 ruang lingkup penilaian, yaitu:

1. Persyaratan;
2. Sistem, mekanisme, dan prosedur;
3. Waktu penyelesaian;
4. Biaya/tarif;
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan;
6. Kompetensi pelaksana;
7. Perilaku pelaksana;
8. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan; serta
9. Sarana dan prasarana.

E. RESPONDEN

Pada Tahun 2024 total responden yang terlibat dalam pengisian kuesioner adalah 15323 responden yang berasal dari 16 satuan kerja dan 104 ruang pelayanan, dengan area sebagai berikut:

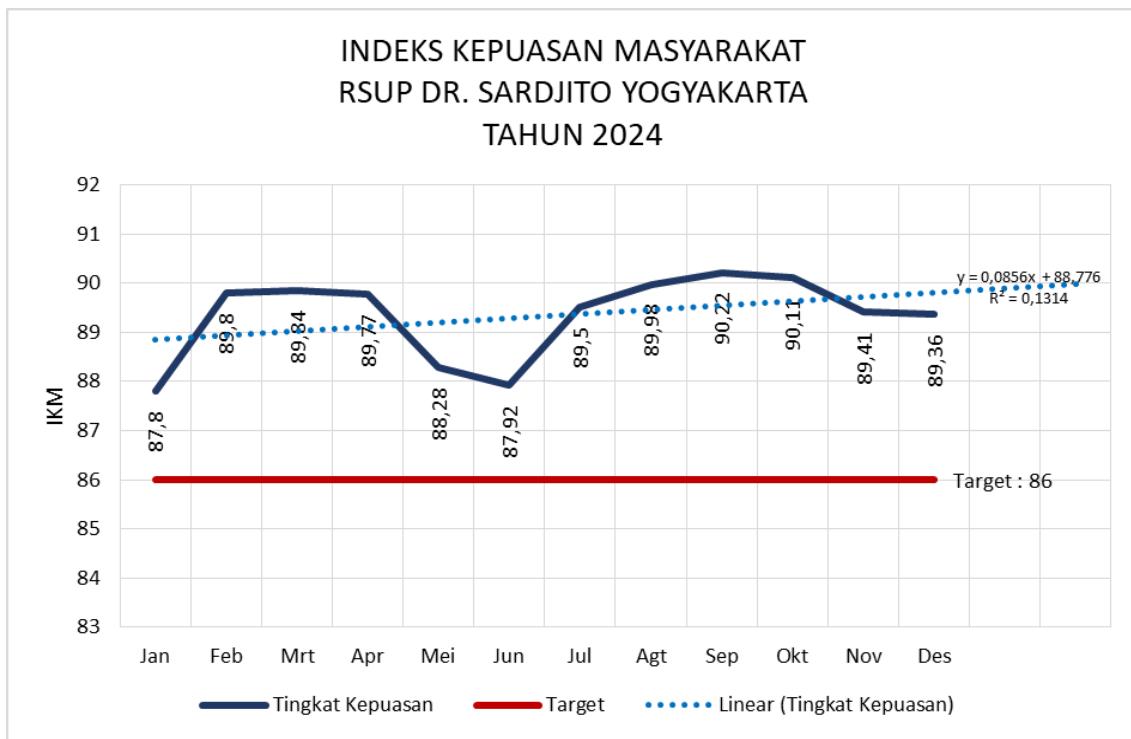
1. Instalasi Gawat Darurat
2. Instalasi Rawat Jalan Reguler
3. Instalasi Rehabilitasi Medik
4. Instalasi Pelayanan Eksekutif
5. Instalasi Kanker Terpadu
6. Instalasi Jantung Terpadu
7. Instalasi Ginjal Terpadu
8. Instalasi Kesehatan Ibu dan Anak Terpadu
9. Instalasi Rawat Inap Dewasa

10. Instalasi Rawat Khusus
11. Instalasi Radiologi
12. Instalasi Radioterapi dan Kedokteran Nuklir
13. Instalasi Laboratorium Terpadu
14. Instalasi Farmasi
15. Unit Transfusi Darah
16. UPF Tawangmangu

F. ANALISA DATA DAN HASIL

Data survei secara periodik diolah, dianalisis, dan dilaporkan oleh Bagian Hukum dan Hubungan Masyarakat. Secara lengkap hasil survei dejelaskan sebagai berikut:

1. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan



Gambar 1: Capaian Indeks Kepuasan Masyarakat RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta Tahun 2024

Secara kumulatif, capaian tingkat kepuasan masyarakat (IKM) pada Tahun 2024 adalah sebesar 89,21 dengan mutu pelayanan A dan kinerja pelayanan SANGAT BAIK. Grafik di atas menunjukkan bahwa IKM berkisar 87,80 sampai 90,22. Walaupun telah mampu melebihi target dan memiliki trend meningkat, namun pada bulan Oktober sampai dengan Desember kembali mengalami penurunan. Hal ini sebagai indikator bahwa perbaikan kinerja harus terus dilakukan.

Penyebab penurunan kepuasan masyarakat adalah dikarenakan lama waktu tunggu untuk pelayanan farmasi, pelayanan rawat jalan, pelayanan untuk mendapatkan ruang perawatan, dan lokasi parkir yang dirasakan oleh pasien dan keluarga pasien terlalu jauh dari tempat pelayanan.

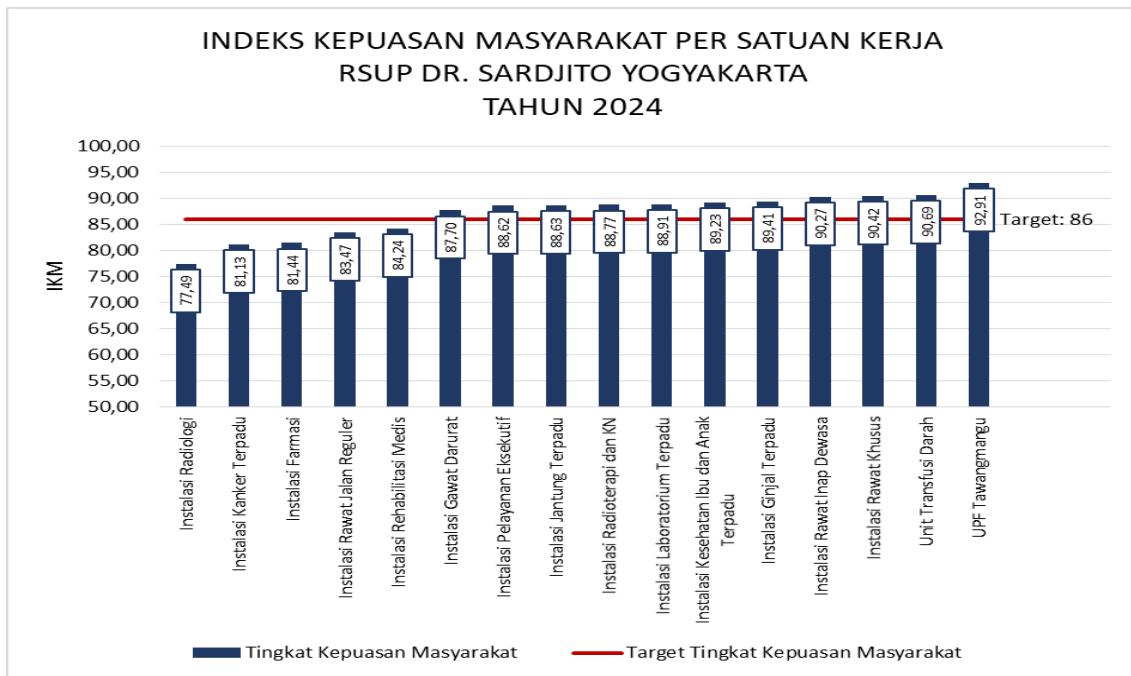
Apabila dibandingkan dengan target tingkat kepuasan masyarakat sebesar 86, maka secara kumulatif gap yang terjadi pada Tahun 2024 adalah sebesar +3,21 dan mengalami peningkatan sebesar +2,87 apabila dibandingkan dengan gap tahun 2023. Dapat dikatakan bahwa secara kumulatif telah mampu memenuhi target dengan capaian tingkat kepuasan masyarakat dan dapat meningkatkan kinerjanya pada tahun 2024.

2. Capaian Indeks Kepuasan Masyarakat Per Satuan Kerja

Tabel 1: Capaian Tingkat Kepuasan Masyarakat, Target, dan Gap
RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta Tahun 2024

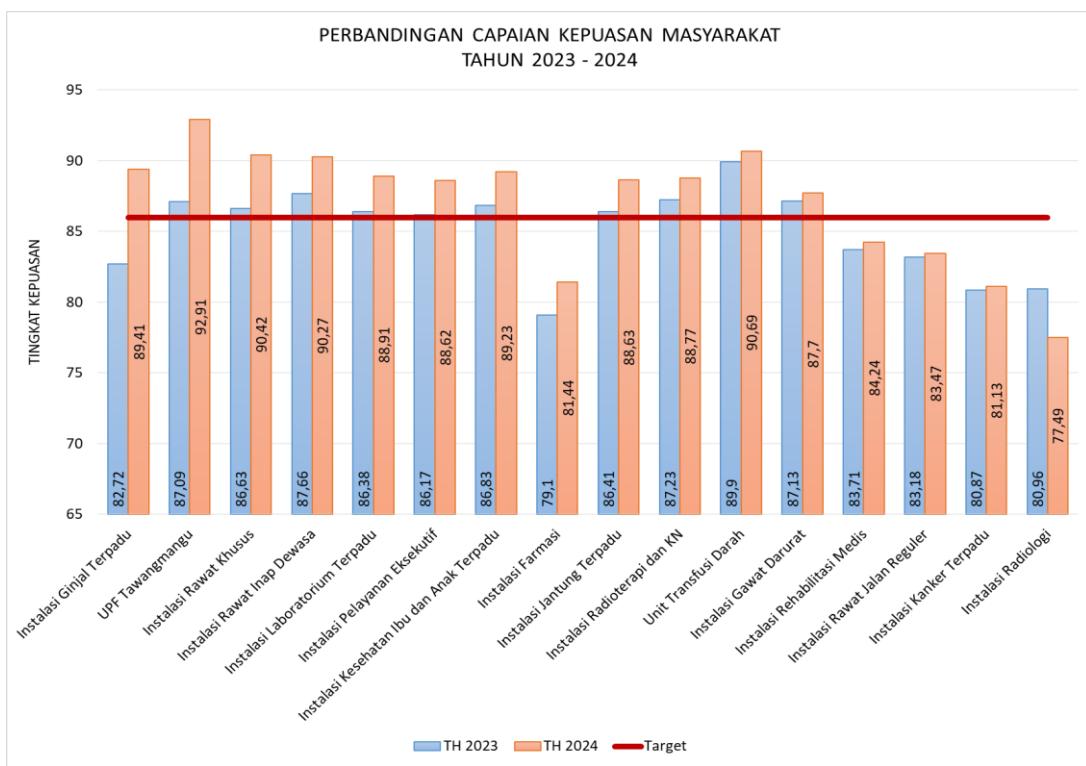
NO.	SATUAN KERJA	Tingkat Kepuasan Masyarakat	Target Tingkat Kepuasan Masyarakat	Gap
1	UPF Tawangmangu	92,91	86	6,91
2	Unit Transfusi Darah	90,69	86	4,69
3	Instalasi Rawat Khusus	90,42	86	4,42
4	Instalasi Rawat Inap Dewasa	90,27	86	4,27
5	Instalasi Ginjal Terpadu	89,41	86	3,41
6	Instalasi Pelayanan Eksekutif	88,62	86	2,62
7	Instalasi Kesehatan Ibu dan Anak Terpadu	89,23	86	3,23
8	Instalasi Gawat Darurat	87,70	86	1,70
9	Instalasi Jantung Terpadu	88,63	86	2,63
10	Instalasi Radioterapi dan KN	88,77	86	2,77
11	Instalasi Laboratorium Terpadu	88,91	86	2,91
12	Instalasi Rehabilitasi Medis	84,24	86	-1,76
13	Instalasi Rawat Jalan Reguler	83,47	86	-2,53
14	Instalasi Kanker Terpadu	81,13	86	-4,87
15	Instalasi Farmasi	81,44	86	-4,56
16	Instalasi Radiologi	77,49	86	-8,51

Sumber : Rekap Survei IKM Tahun 2024



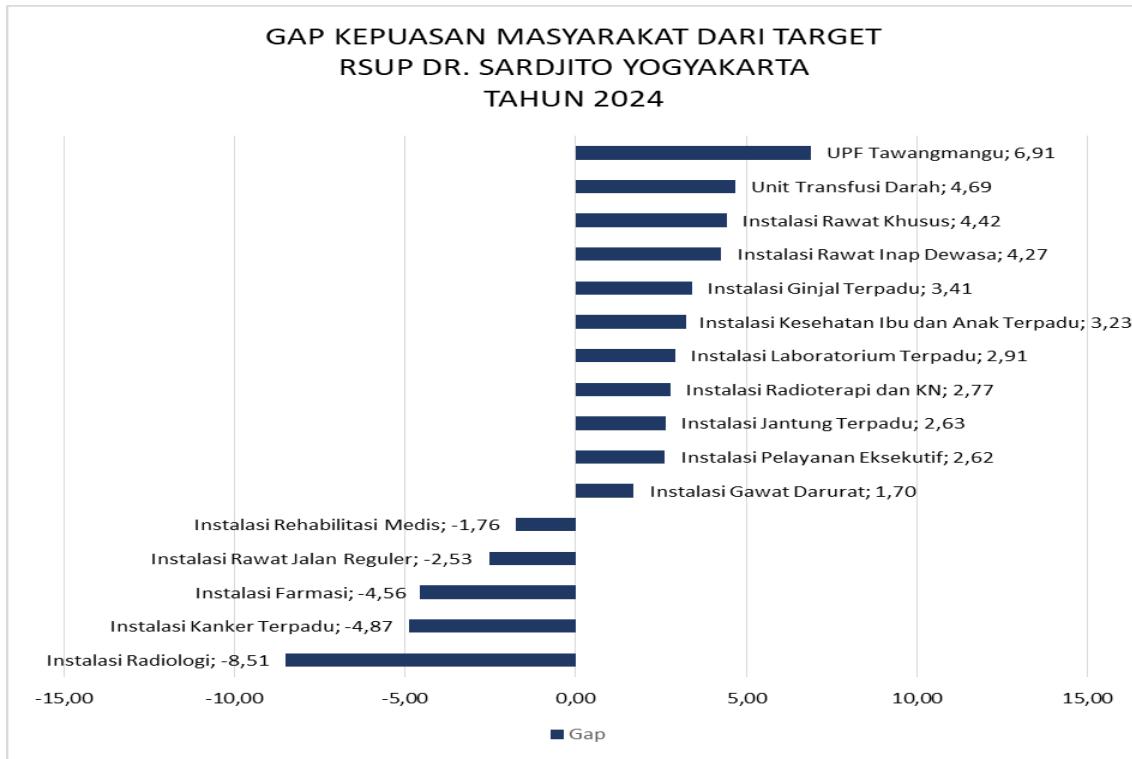
Gambar 2: Capaian Indeks Kepuasan Masyarakat Kumulatif RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta Tahun 2024

Berikut ini perbandingan capaian kepuasan masyarakat pada tahun 2023 dan 2024.



Gambar 3: Perbandingan Capaian Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 - 2024

Terlihat pada gambar di atas, bahwa hampir seluruh satuan kerja mengalami peningkatan. Peningkatan terbesar terjadi pada Instalasi Ginjal Terpadu dan terendah pada Instalasi Kanker Terpadu.



Gambar 4: Gap Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Target RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta Tahun 2024

Gap terjadi apabila masyarakat menilai kinerja pelayanan masih kurang sesuai dengan harapannya. Sedangkan target dapat ditetapkan, dengan harapan dengan penetapan target tersebut dapat menggambarkan capaian minimal untuk dapat memberikan kepuasan masyarakat. Gap + (positif) menandakan bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan tersebut telah melebihi target yang telah ditetapkan, sedangkan gap – (negatif) menandakan bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan tersebut masih berada di bawah target yang telah ditetapkan.

Berdasarkan tabel dan gambar di atas, dapat diketahui bahwa masih terdapat gap negatif dalam pencapaian kepuasan masyarakat, yang terjadi pada: 1) Instalasi Rehabilitasi Medik (-1,76); 2) Instalasi Rawat Jalan Reguler (-2,53); 3) Instalasi Farmasi (-4,56); 4) Instalasi Kanker Terpadu (-4,87); dan Instalasi Radiologi (-8,51).

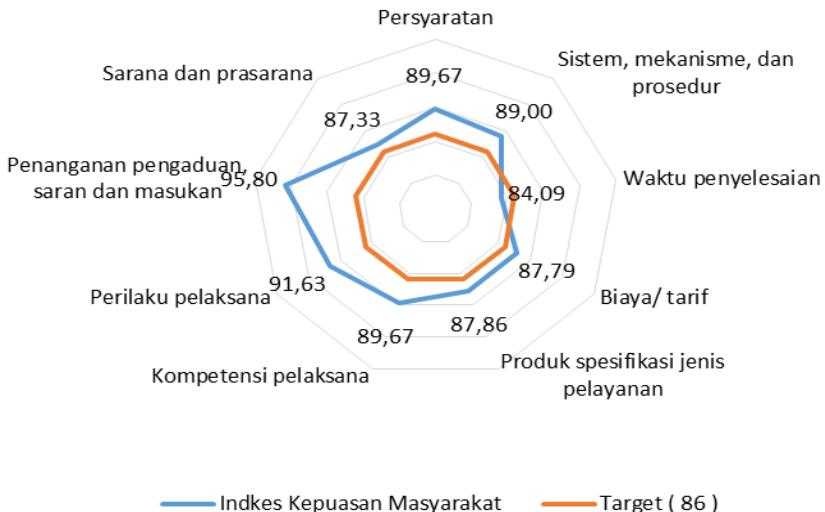
3. Perbandingan IKM terhadap Target berdasarkan variabel Indikator Kepuasan Pelanggan

Tabel 2: Capaian Tingkat Kepuasan Masyarakat, Target, dan Gap Pada Variabel Penilaian RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta Tahun 2024

UNSUR PENILAIAN		Indkes Kepuasan Masyarakat	Target Tingkat Kepuasan Masyarakat	Gap
1	Persyaratan	89,67	86	3,67
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	89,00	86	3,00
3	Waktu penyelesaian	84,09	86	-1,91
4	Biaya/ tarif	87,79	86	1,79
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	87,86	86	1,86
6	Kompetensi pelaksana	89,67	86	3,67
7	Perilaku pelaksana	91,63	86	5,63
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	95,80	86	9,80
9	Sarana dan prasarana	87,33	86	1,33

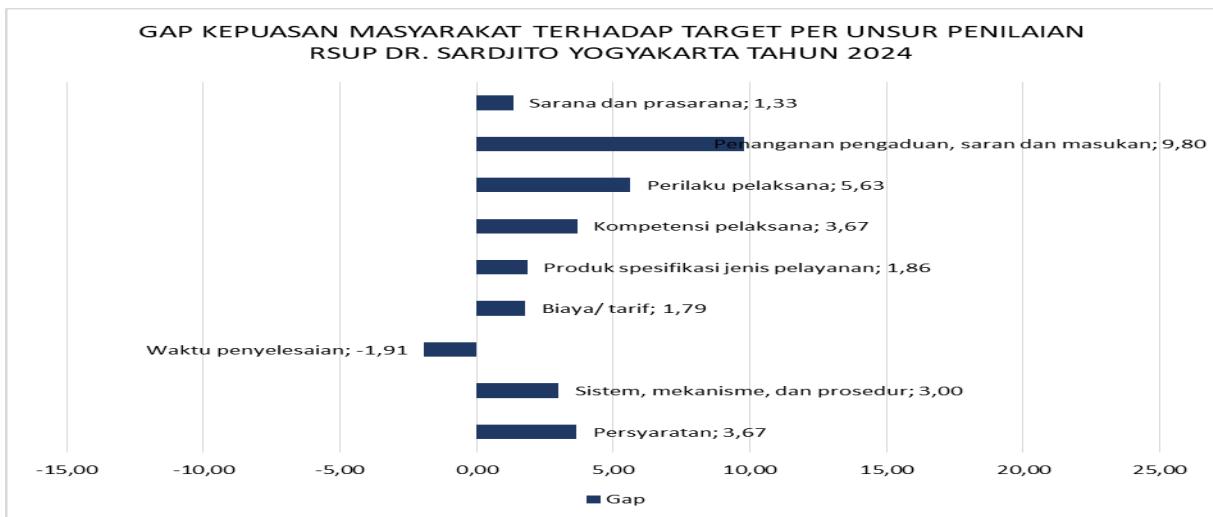
Sumber data : Rekap Survei IKM Tahun 2024

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER UNSUR PENILAIAN RSUP DR. SARDJITO YOGYAKARTA TAHUN 2024



Gambar 5: Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta Tahun 2024

Pada gambar di atas, terdapat unsur penilaian yang capaian kepuasan masyarakatnya masih belum mampu mencapai target, yaitu pada waktu penyelesaian atau kecepatan waktu pelayanan.



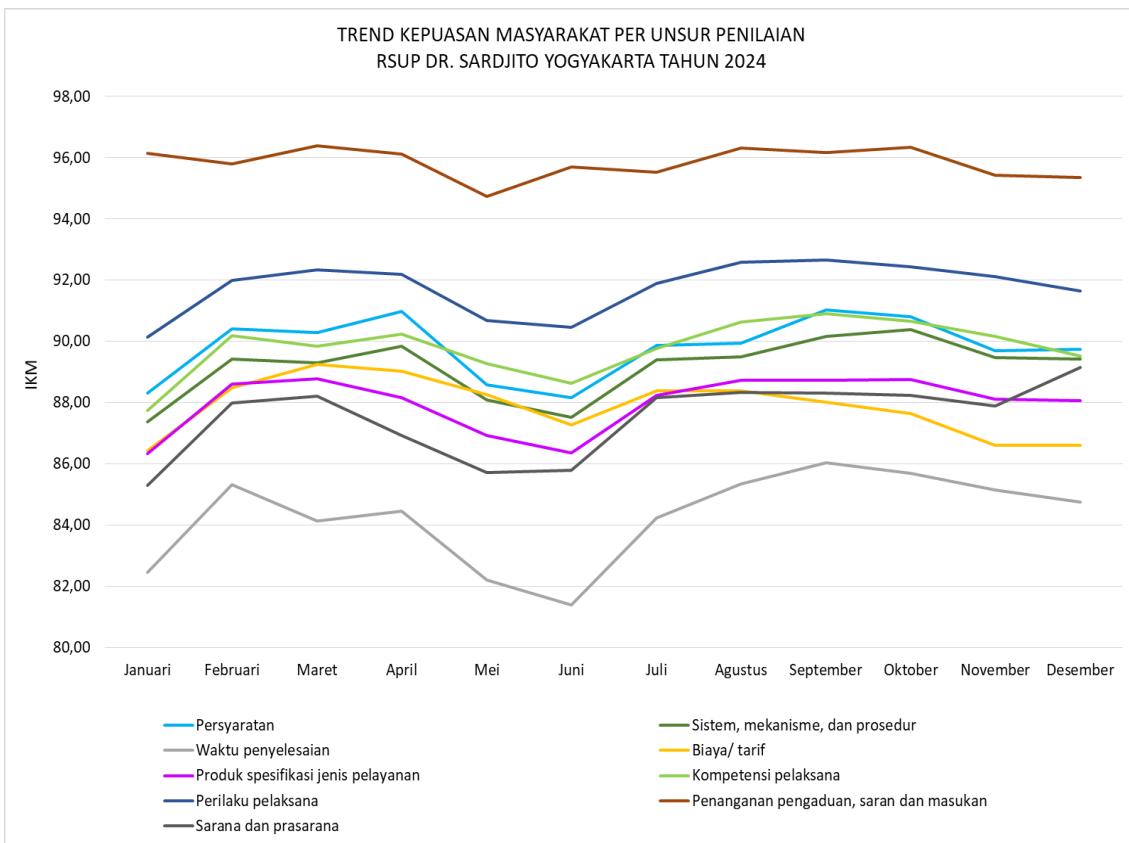
Gambar 6: Gap Tingkat Kepuasan Masyarakat Per Unsur Penilaian Terhadap Target Pada Pelayanan Publik RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta Tahun 2024

Semakin tinggi gap tingkat kepuasan masyarakat terhadap target, berarti semakin tinggi pula kemampuan rumah sakit dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat. Demikian pula sebaliknya. Gap yang terjadi antara -2,82 sampai dengan +9,75. Hal ini menunjukkan kesenjangan yang sangat tinggi dan perlu mendapatkan perhatian untuk dilakukan perbaikan terutama pada variable yang memiliki gap negatif, yaitu kecepatan waktu penyelesaian.

Tabel 3: Trend Kepuasan Masyarakat Per Unsur Penilaian RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta Tahun 2024

No.	Periode Survei	Persyaratan	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Waktu penyelesaian	Biaya/tarif	Produk spesifikasi jenis pelayanan	Kompetensi pelaksana	Perilaku pelaksana	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Sarana dan prasarana
1	Januari	88,30	87,37	82,46	86,44	86,33	87,75	90,14	96,15	85,30
2	Februari	90,42	89,41	85,33	88,47	88,60	90,18	92,00	95,79	87,99
3	Maret	90,29	89,30	84,13	89,25	88,78	89,85	92,33	96,39	88,21
4	April	90,97	89,85	84,46	89,02	88,17	90,24	92,19	96,12	86,93
5	Mei	88,58	88,09	82,21	88,25	86,93	89,28	90,69	94,74	85,72
6	Juni	88,17	87,51	81,39	87,27	86,36	88,63	90,45	95,70	85,79
7	Juli	89,86	89,40	84,24	88,39	88,23	89,78	91,88	95,53	88,17
8	Agustus	89,94	89,50	85,34	88,38	88,74	90,63	92,60	96,32	88,34
9	September	91,03	90,16	86,04	88,02	88,72	90,90	92,67	96,16	88,32
10	Okttober	90,82	90,39	85,68	87,65	88,77	90,65	92,45	96,35	88,23
11	November	89,70	89,48	85,16	86,61	88,12	90,17	92,11	95,42	87,89
12	Desember	89,75	89,43	84,75	86,61	88,07	89,51	91,65	95,35	89,15
	Kumulatif	89,67	89,00	84,09	87,79	87,86	89,67	91,63	95,80	87,33
	Trend	$y = 0,0674x + 89,381$ $R^2 = 0,0592$	$y = 0,1346x + 88,283$ $R^2 = 0,2472$	$y = 0,1908x + 83,026$ $R^2 = 0,2149$	$y = -0,1036x + 88,538$ $R^2 = 0,155$	$y = 0,087x + 87,419$ $R^2 = 0,1157$	$y = 0,1165x + 89,041$ $R^2 = 0,2158$	$y = 0,0976x + 91,128$ $R^2 = 0,1661$	$y = -0,0265x + 96,006$ $R^2 = 0,0359$	$y = 0,2056x + 86,166$ $R^2 = 0,3504$

Sumber data : Rekap Survei IKM Tahun 2024



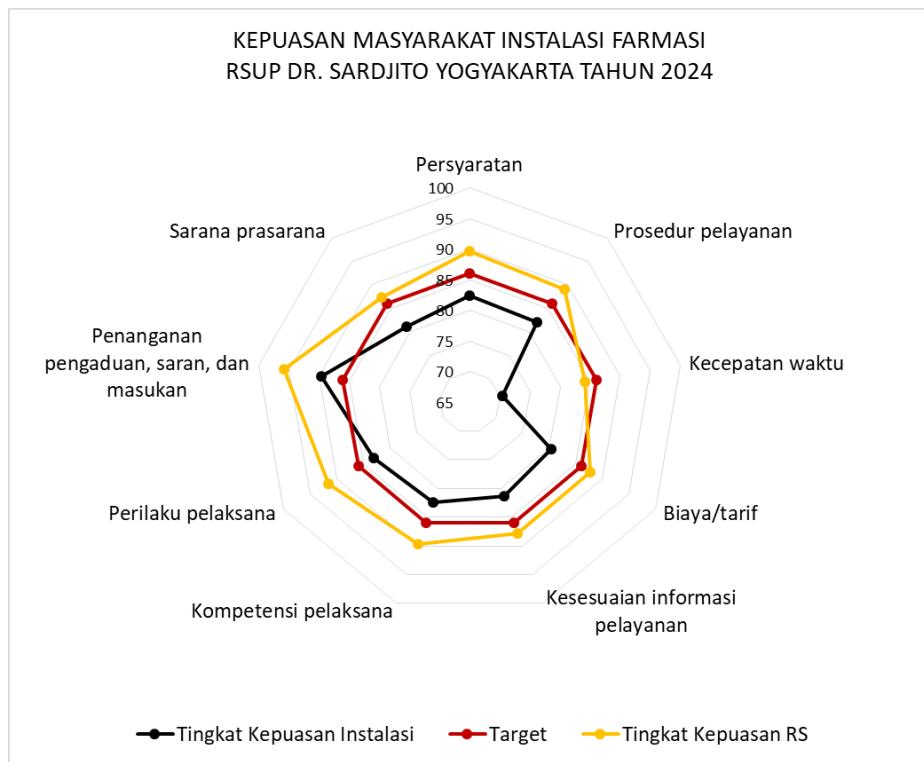
Gambar 7: Trend Kepuasan Masyarakat Per Unsur Penilaian RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta Tahun 2024

Pada gambar di atas, dapat diketahui bahwa terjadi penurunan tingkat kepuasan masyarakat pada hampir seluruh unsur penilaian di bulan Juni 2024, hal ini disebabkan karena terjadi penataan ruang pelayanan sehingga perpindahan lokasi gedung harus dilakukan dan sangat dirasakan oleh masyarakat, terutama pasien dan keluarga dalam mengakses pelayanan. Dan pada akhir tahun 2024, kembali terjadi penurunan tingkat kepuasan hampir pada seluruh unsur penilaian, yaitu: persyaratan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu pelayanan, kesesuaian informasi pelayanan, perilaku pelaksana, dan sarpras.

4. Tingkat Kepuasan Masyarakat Per Satuan Kerja

a. Instalasi Farmasi

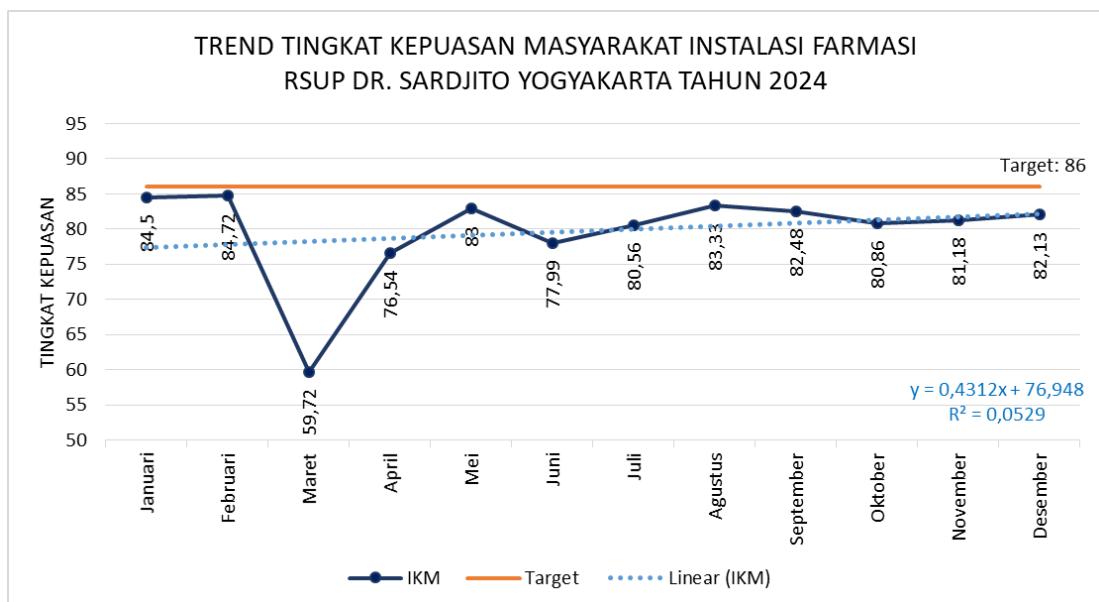
Survei melibatkan 983 responden dengan capaian IKM 81,44, mutu pelayanan B, dan kinerja Baik. Apabila dibandingkan dengan target kepuasan masyarakat 86, maka terjadi gap sebesar -4,56 (gap negatif). Walaupun masih memiliki gap negatif, dan apabila dibandingkan dengan capaian kepuasan pelanggan pada tahun sebelum 2023, yaitu 79,40, maka terjadi peningkatan sebesar 2,04.



Gambar 8: Kepuasan Masyarakat Instalasi Farmasi RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta Tahun 2024

Pada tahun 2024, tingkat kepuasan yang belum mampu mencapai target terdapat pada hampir seluruh unsur penilaian, yaitu: a) persyaratan; b) prosedur pelayanan; c) kecepatan waktu pelayanan; d) biaya/tarif; e) kesesuaian informasi pelayanan; f) kompetensi pelaksana; dan g) perilaku pelaksana. Sedangkan pada unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan telah melebihi target walaupun masih dibawah rata-rata capaian rumah sakit.

Dan yang menjadi prioritas perbaikan terdapat pada kecepatan waktu pelayanan dimana memiliki capaian kepuasan paling rendah.



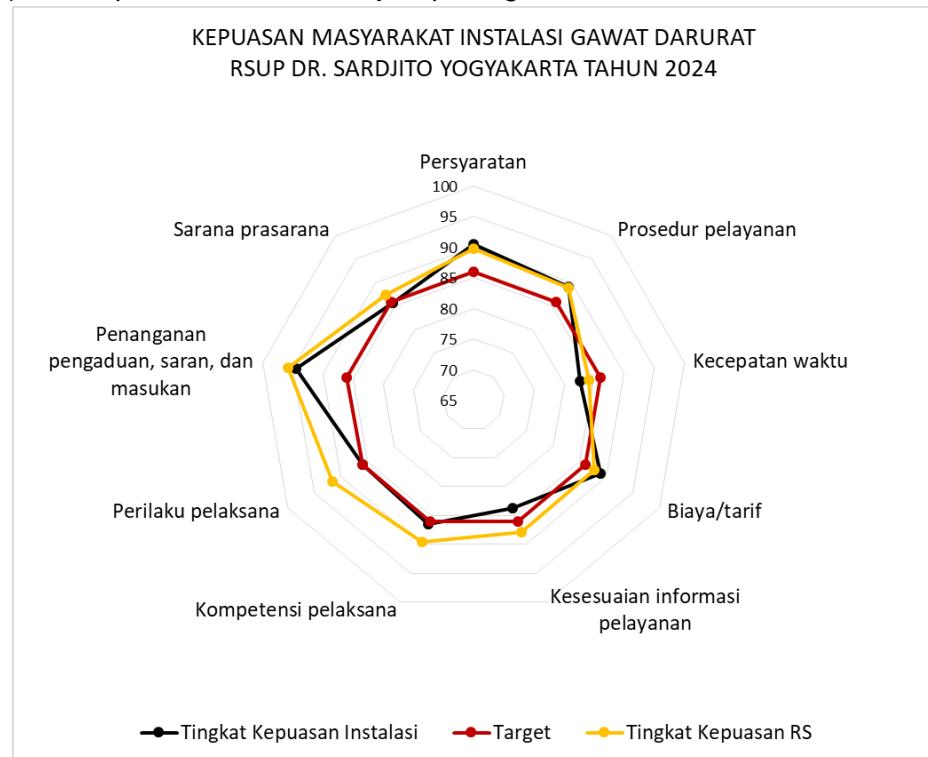
Gambar 9: Trend Tingkat Kepuasan Masyarakat Instalasi Farmasi RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta Tahun 2024

Terjadi penurunan tingkat kepuasan masyarakat pada bulan Maret 2024, hal ini disebabkan karena belum optimalnya penjadwalan petugas pada jam-jam tertentu dimana terjadi penumpukan antrian pengambilan obat. Dengan melakukan pengelolaan SDM dan memanfaatkan peserta didik yang bertujuan untuk mempersingkat waktu tunggu pengambilan obat, maka pada bulan April kepuasan masyarakat dapat meningkat sampai pada akhir tahun. Walaupun masih berada di bawah target, namun upaya perbaikan kinerja yang dilakukan menunjukkan hasil trend kepuasan masyarakat meningkat.

b. Instalasi Gawat Darurat

Survei melibatkan 94 responden dengan capaian IKM 87,70, mutu pelayanan B, dan kinerja Baik. Apabila dibandingkan dengan target kepuasan masyarakat 86, maka terjadi gap sebesar +1,70 (gap positif).

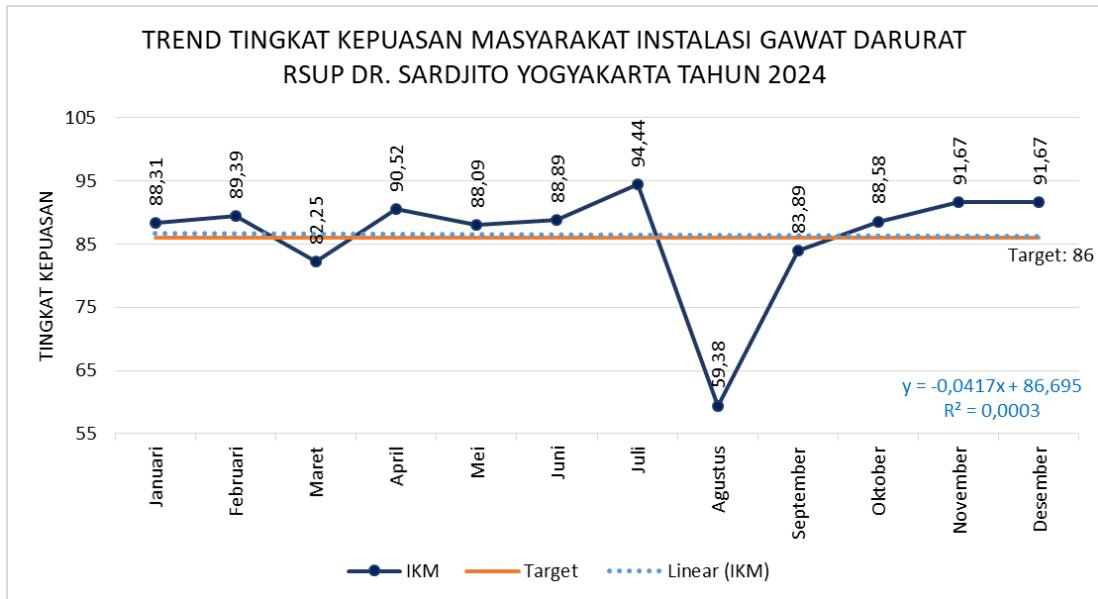
Apabila dibandingkan dengan capaian kepuasan masyarakat pada tahun 2023 (87,13), maka pada tahun 2024 terjadi peningkatan sebesar 0,57.



Gambar 10: Kepuasan Masyarakat Instalasi Gawat Darurat RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta Tahun 2024

Tingkat kepuasan yang belum mampu mencapai target terdapat pada: a) kecepatan waktu pelayanan; b) kesesuaian informasi pelayanan; c) perilaku pelaksana; dan d) sarana prasarana.

Yang menjadi prioritas perbaikan terdapat pada kecepatan waktu pelayanan dan kesesuaian informasi pelayanan.



Gambar 11: Trend Tingkat Kepuasan Masyarakat Instalasi Gawat Darurat RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta Tahun 2024

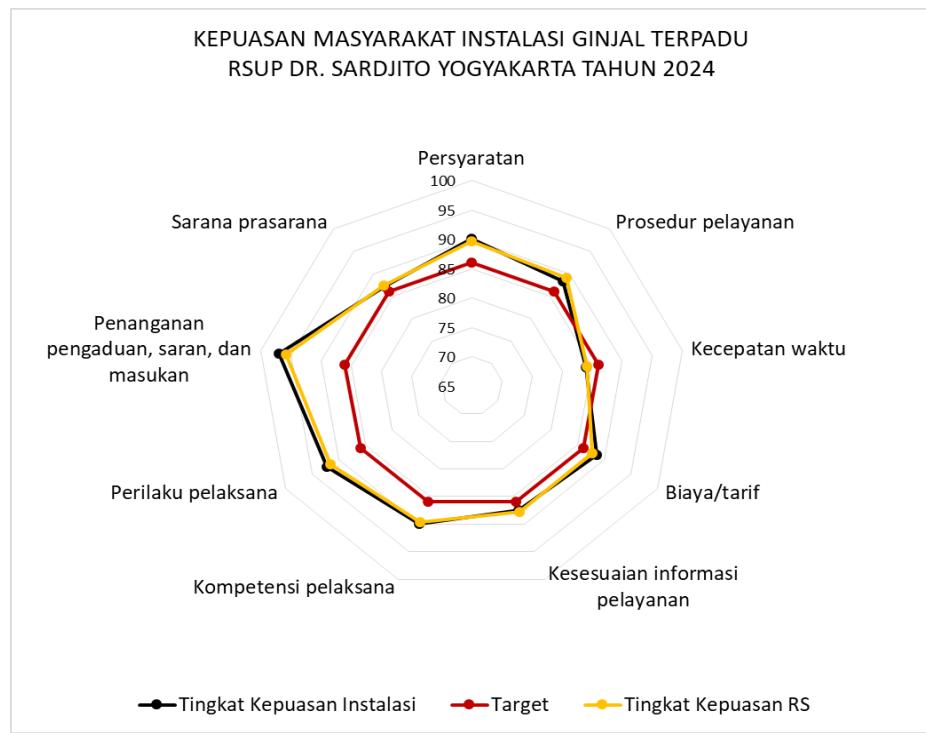
Pada gambar di atas, terjadi penurunan kepuasan masyarakat pada bulan Agustus 2024. Hal ini disebabkan karena responden merasakan tidak puas dengan persyaratan dan prosedur mendapatkan pelayanan di IGD serta sarpras yang kurang sesuai standar. Dan pada bulan September sampai dengan Desember 2024 terjadi peningkatan.

Walaupun dari data 1 (satu) tahun memiliki trend menurun, namun mulai bulan September sampai dengan Desember memiliki trend meningkat.

Beberapa keluhan masyarakat yang menyebabkan penurunan capaian kepuasan masyarakat, antara lain terlalu lama menunggu di IGD dan petugas kurang ramah.

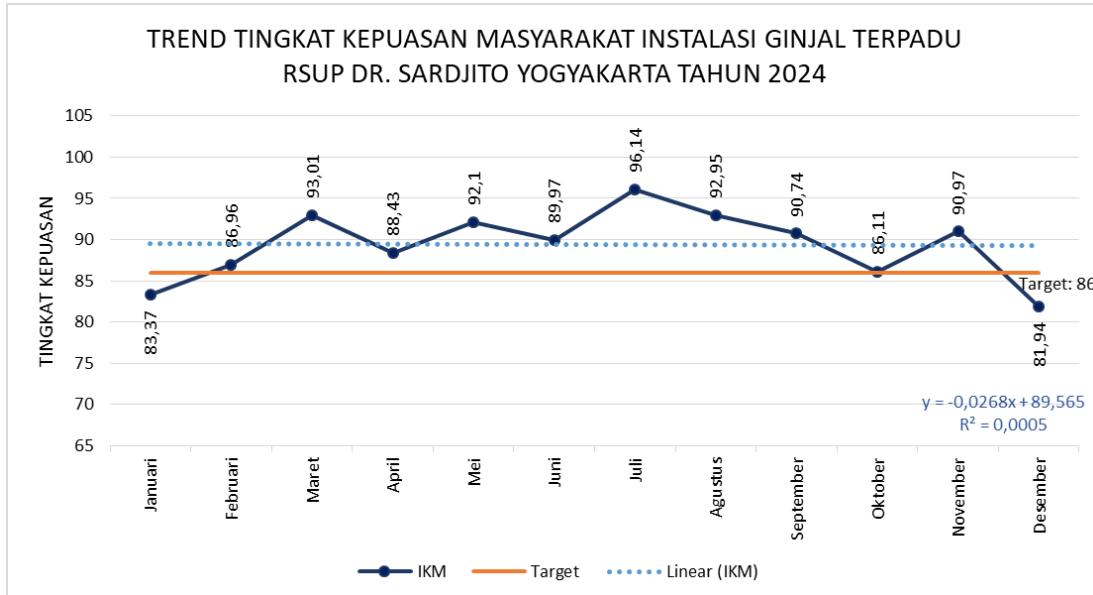
c. Instalasi Ginjal Terpadu

Survei melibatkan 177 responden dengan capaian IKM 89,41, mutu pelayanan A, dan kinerja Sangat Baik. Apabila dibandingkan dengan target kepuasan masyarakat 86, maka terjadi gap sebesar +3,41 (gap positif). Dan apabila dibandingkan dengan capaian kepuasan masyarakat pada tahun 2023 (82,72), maka pada tahun 2024 mengalami peningkatan sebesar +6,69.



Gambar 12: Kepuasan Masyarakat Instalasi Ginjal Terpadu RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta Tahun 2024

Tingkat kepuasan yang belum mampu mencapai target dan menjadi prioritas untuk perbaikan terdapat pada kecepatan waktu pelayanan.

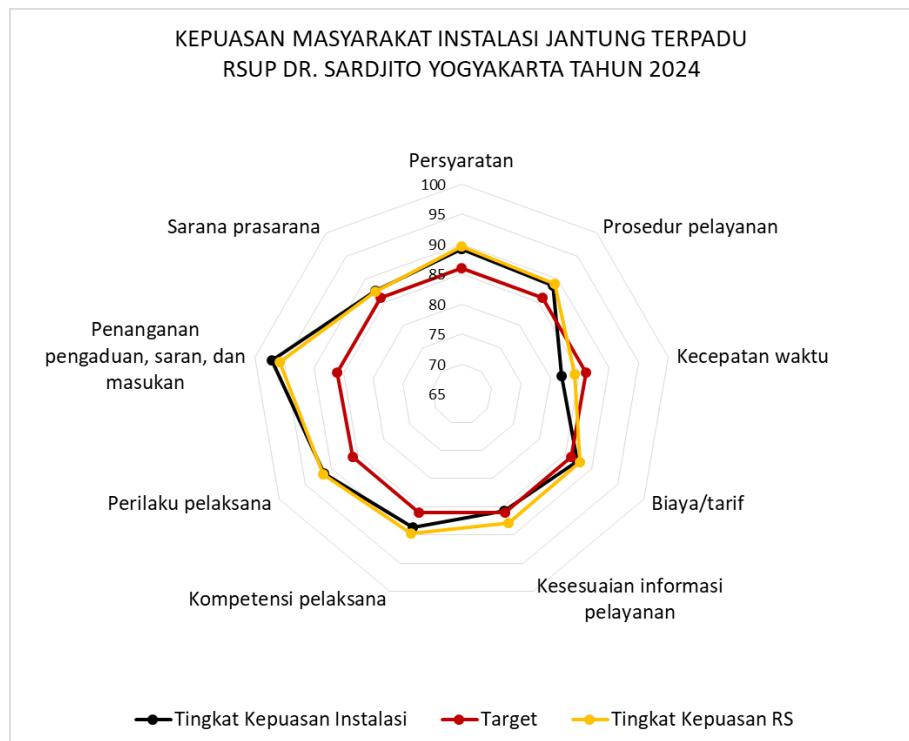


Gambar 13: Trend Tingkat Kepuasan Masyarakat Instalasi Ginjal Terpadu RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta Tahun 2024

Dari gambar di atas, dapat diketahui bahwa terjadi trend menurun. Hal ini disebabkan karena terjadi penurunan pada capaian kepuasan masyarakat pada prosedur pelayanan, kecepatan waktu pelayanan, kesesuaian informasi pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, dan sarpras.

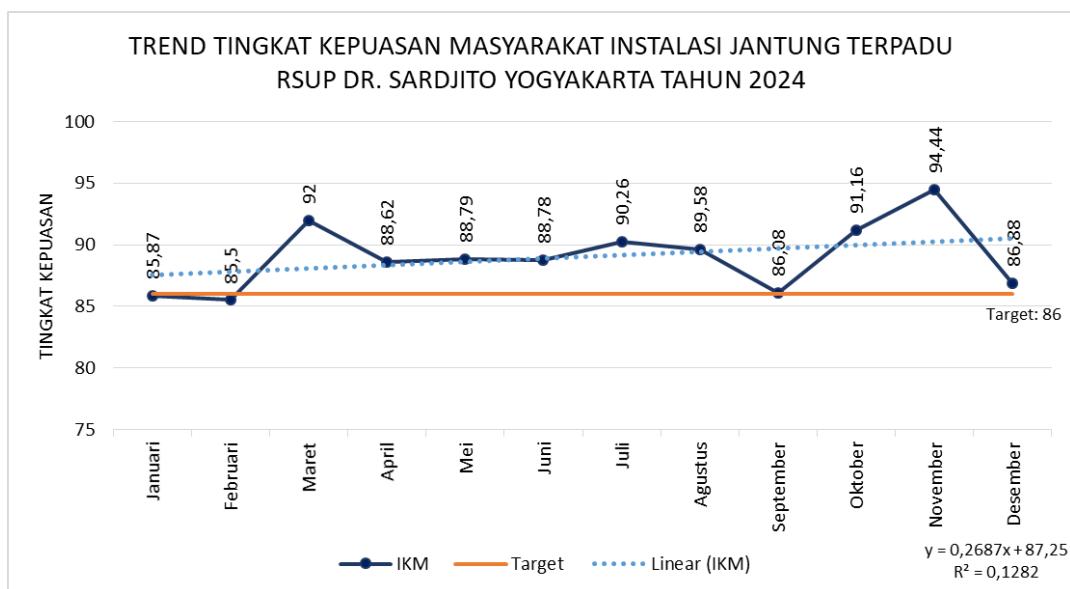
d. Instalasi Jantung Terpadu

Survei melibatkan 565 responden dengan capaian IKM 88,63, mutu pelayanan A, dan kinerja Sangat Baik. Apabila dibandingkan dengan target kepuasan masyarakat 86, maka terjadi gap sebesar +2,63 (gap positif). Dan apabila dibandingkan dengan capaian kepuasan masyarakat pada tahun 2023 (86,41), maka terjadi peningkatan sebesar 2,22.



Gambar 14: Kepuasan Masyarakat Instalasi Jantung Terpadu RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta Tahun 2024

Tingkat kepuasan yang belum mampu mencapai target terdapat pada: kecepatan waktu pelayanan dan kesesuaian informasi pelayanan. Sedangkan yang menjadi prioritas perbaikan terdapat pada kecepatan waktu pelayanan.

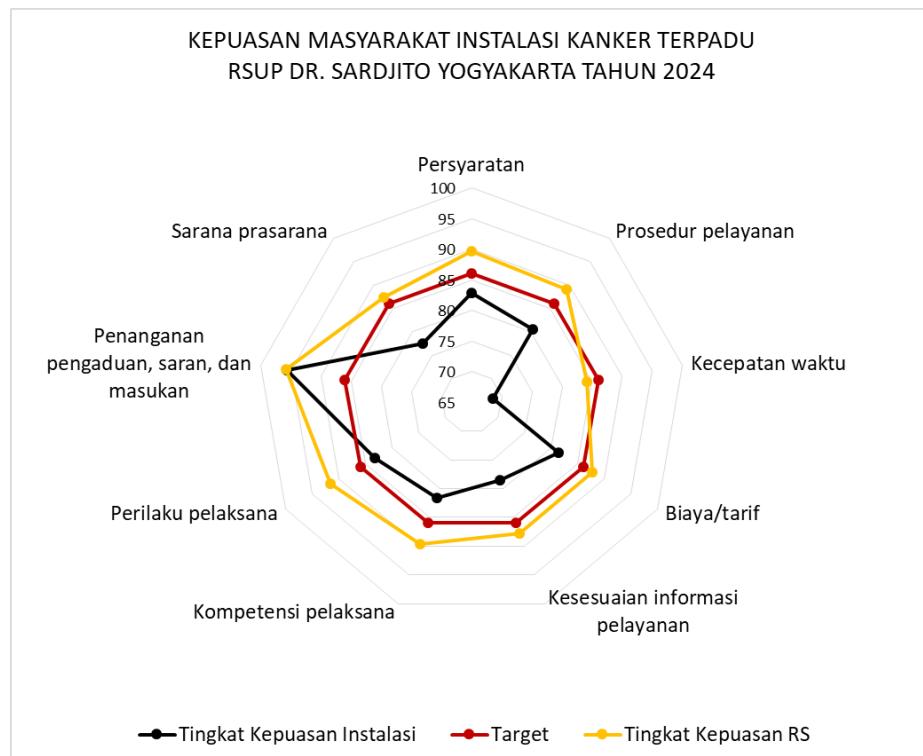


Gambar 15: Trend Tingkat Kepuasan Masyarakat Instalasi Jantung Terpadu RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta Tahun 2024

Walaupun kepuasan masyarakat memiliki trend meningkat pada tahun 2024, namun pada bulan Desember mengalami penurunan yang sangat signifikan, sehingga ini harus menjadi perhatian. Penurunan terbesar terjadi pada kompetensi pelaksana yang diikuti kecepatan waktu pelayanan, persyaratan, dan prosedur pelayanan.

e. Instalasi Kanker Terpadu

Survei melibatkan 474 responden dengan capaian IKM 81,13, mutu pelayanan B, dan kinerja Baik. Apabila dibandingkan dengan target kepuasan masyarakat 86, maka terjadi gap sebesar -4,87 (gap negatif). Dan apabila dibandingkan dengan capaian kepuasan masyarakat pada tahun 2023 (80,87), maka capaian pada tahun 2024 mengalami peningkatan sebesar 0,26.

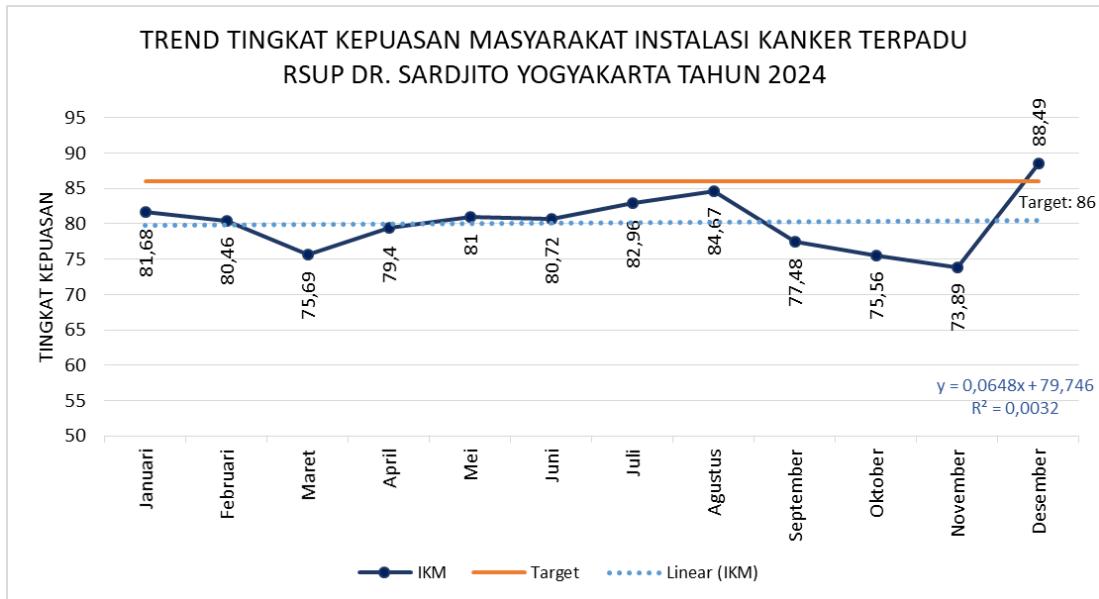


Gambar 16: Kepuasan Masyarakat Instalasi Kanker Terpadu RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta Tahun 2024

Tingkat kepuasan yang belum mampu mencapai target terdapat pada:

- a) persyaratan; b) prosedur pelayanan; c) kecepatan waktu pelayanan;
- d) biaya/tarif; e) kesesuaian informasi pelayanan; f) kompetensi pelaksana;
- g) perilaku pelaksana; dan h) sarana prasarana.

Yang menjadi prioritas perbaikan terdapat pada kecepatan waktu pelayanan, kesesuaian informasi pelayanan, dan sarana prasarana.



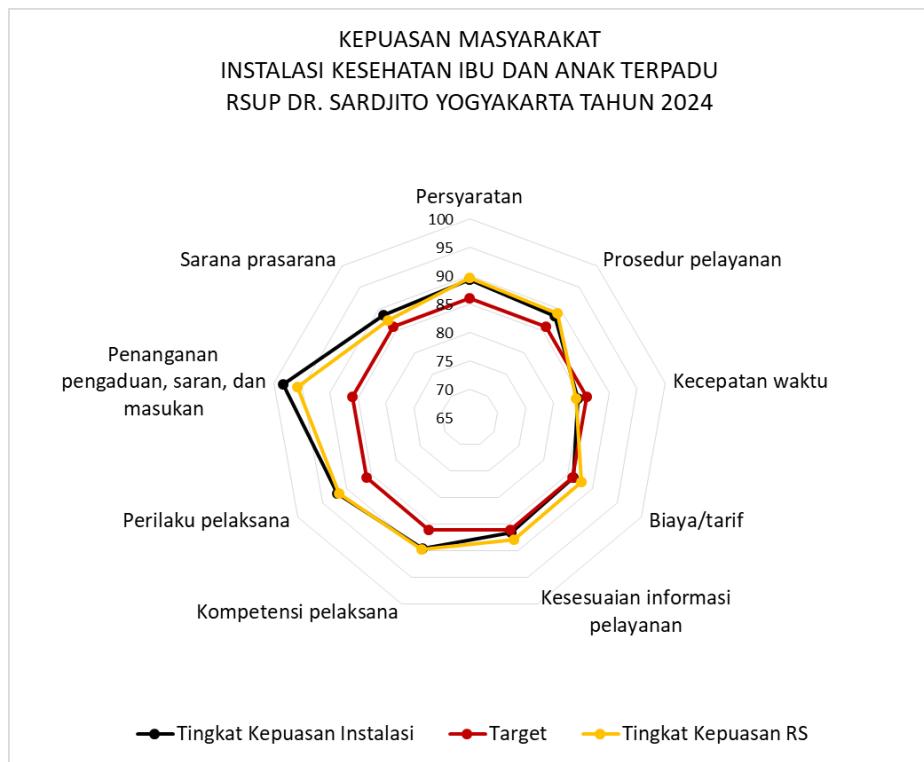
Gambar 17: Trend Tingkat Kepuasan Masyarakat Instalasi Kanker Terpadu RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta Tahun 2024

Secara kumulatif, capaian kepuasan masyarakat di Instalasi Kanker Terpadu masih berada di bawah target, namun memiliki garis trend meningkat dan pada akhir tahun capaian kepuasan masyarakat telah mampu melampaui target yang telah ditetapkan. Peningkatan terjadi pada seluruh unsur penilaian, dengan peningkatan tertinggi pada prosedur pelayanan, persyaratan, sarpras, kesesuaian informasi pelayanan, dan kecepatan waktu pelayanan. Hal ini harus dapat dipertahankan agar tidak terjadi penurunan pada periode berikutnya.

f. Instalasi Kesehatan Ibu dan Anak Terpadu

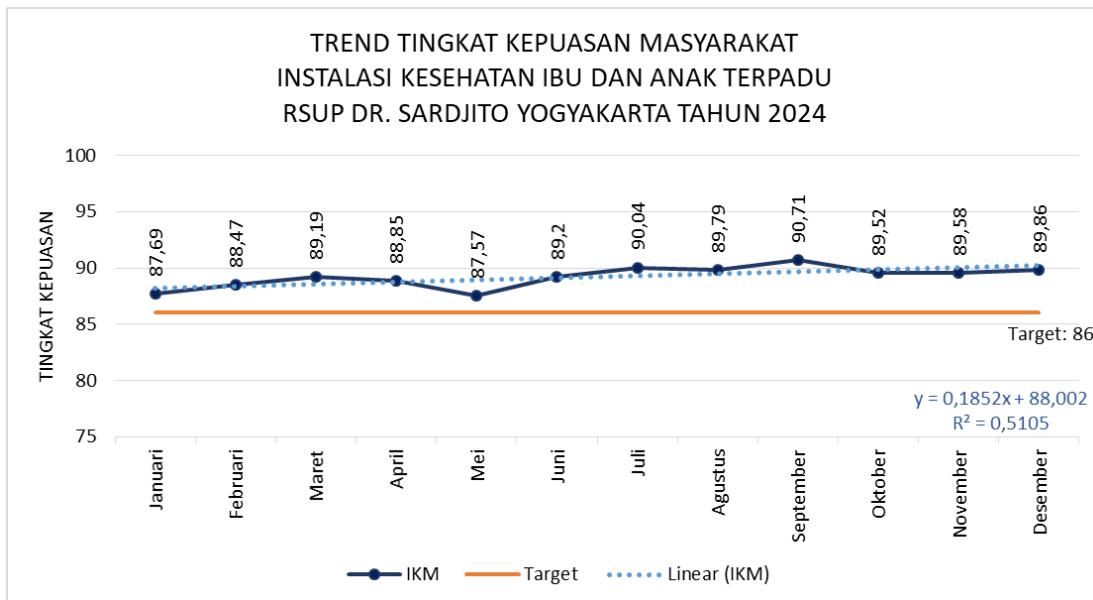
Survei melibatkan 2759 responden dengan capaian IKM 89,23, mutu pelayanan A, dan kinerja Sangat Baik. Apabila dibandingkan dengan target kepuasan masyarakat 86, maka terjadi gap sebesar +3,23 (gap positif).

Apabila dibandingkan dengan capaian pada tahun 2023 (86,83), maka pada tahun 2024 mengalami peningkatan sebesar 2,40.



Gambar 18: Kepuasan Masyarakat Instalasi Kesehatan Ibu dan Anak Terpadu RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta Tahun 2024

Tingkat kepuasan yang belum mampu mencapai target dan menjadi prioritas perbaikan terdapat pada kecepatan waktu pelayanan.



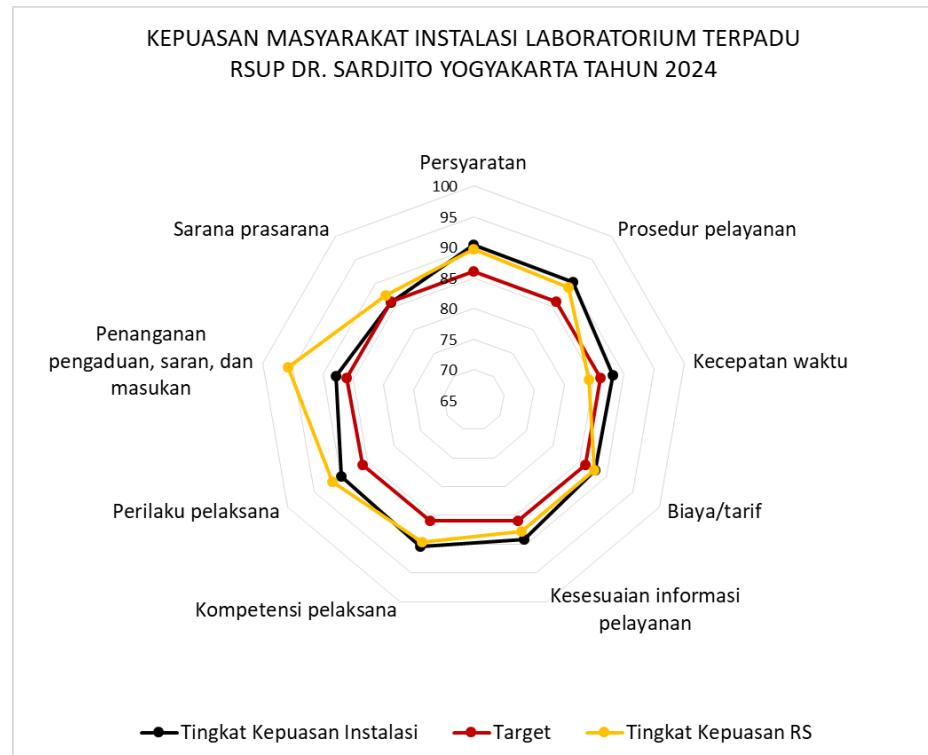
Gambar 19: Trend Tingkat Kepuasan Masyarakat Instalasi Kesehatan Ibu dan Anak Terpadu RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta Tahun 2024

Pada gambar di atas, terlihat capaian kepuasan masyarakat pada tahun 2024 secara keseluruhan berada di atas target yang ditetapkan dan memiliki trend meningkat. Sehingga kinerja yang ada harus dapat dipertahankan.

g. Instalasi Laboratorium Terpadu

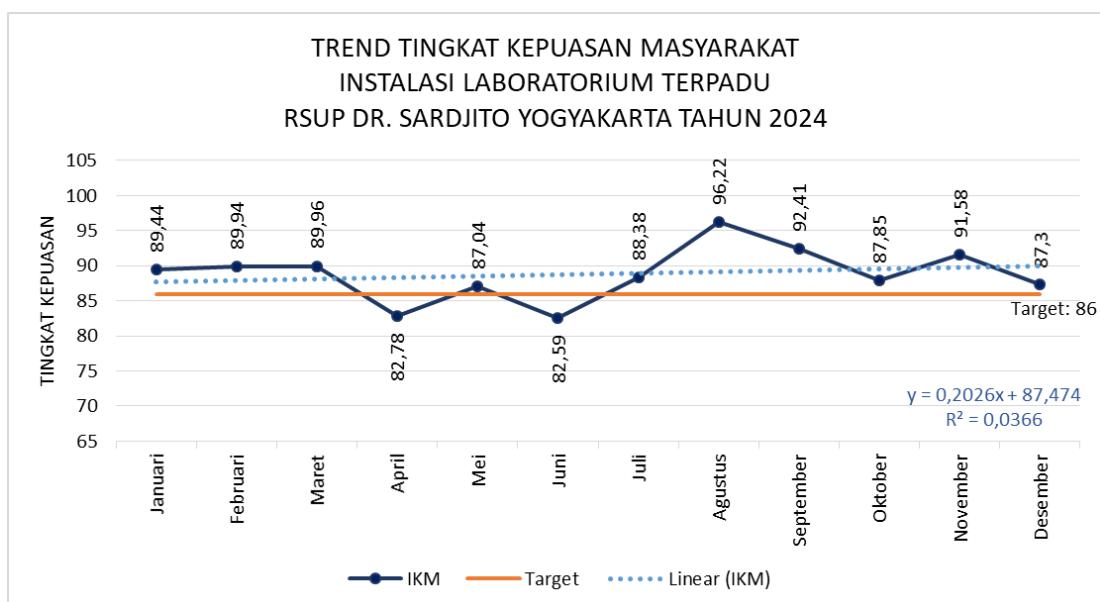
Survei melibatkan 135 responden dengan capaian IKM 88,91, mutu pelayanan A, dan kinerja Sangat Baik. Apabila dibandingkan dengan target kepuasan masyarakat 86, maka terjadi gap sebesar +2,91 (gap positif).

Dan apabila dibandingkan dengan capaian tahun 2023 (86,38), maka pada tahun 2024 capaian kepuasan masyarakat meningkat sebesar 2,53.



Gambar 20: Kepuasan Masyarakat Instalasi Laboratorium Terpadu RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta Tahun 2024

Tingkat kepuasan yang belum mampu mencapai target dan menjadi prioritas perbaikan terdapat pada sarana prasarana.

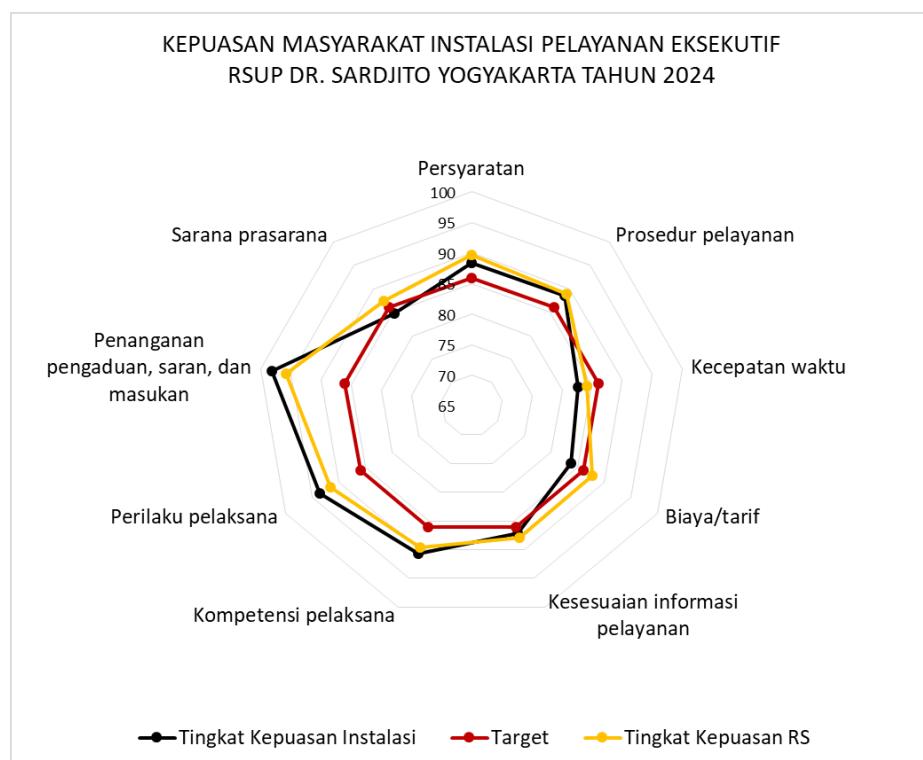


Gambar 21: Trend Tingkat Kepuasan Masyarakat Instalasi Laboratorium Terpadu RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta Tahun 2024

Berdasarkan gambar di atas, terdapat garis trend meningkat dan terdapat 2 kali capaian kepuasan masyarakat berada di bawah garis target yaitu pada bulan April dan Juni. Hal ini disebabkan karena ruang pelayanan yang dirasakan kurang luas, kecepatan waktu pelayanan, dan ketidakjelasan waktu hasil laboratorium.

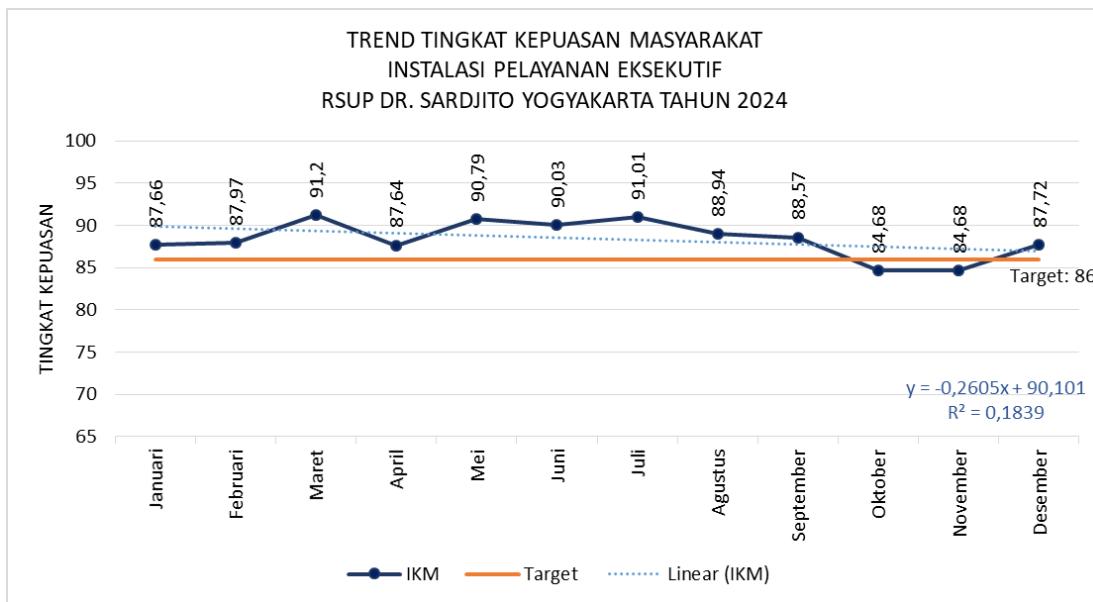
h. Instalasi Pelayanan Eksekutif

Survei melibatkan 595 responden dengan capaian IKM 88,62, mutu pelayanan A, dan kinerja Sangat Baik. Apabila dibandingkan dengan target kepuasan masyarakat 86, maka terjadi gap sebesar +2,62 (gap positif). Apabila dibandingkan dengan capaian kepuasan masyarakat pada tahun 2023 (86,17), maka capaian pada tahun 2024 mengalami peningkatan sebesar 2,45.



Gambar 22: Kepuasan Masyarakat Instalasi Pelayanan Eksekutif RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta Tahun 2024

Tingkat kepuasan yang belum mampu mencapai target dan menjadi prioritas perbaikan terdapat pada kecepatan waktu pelayanan, biaya/tarif, dan sarpras.



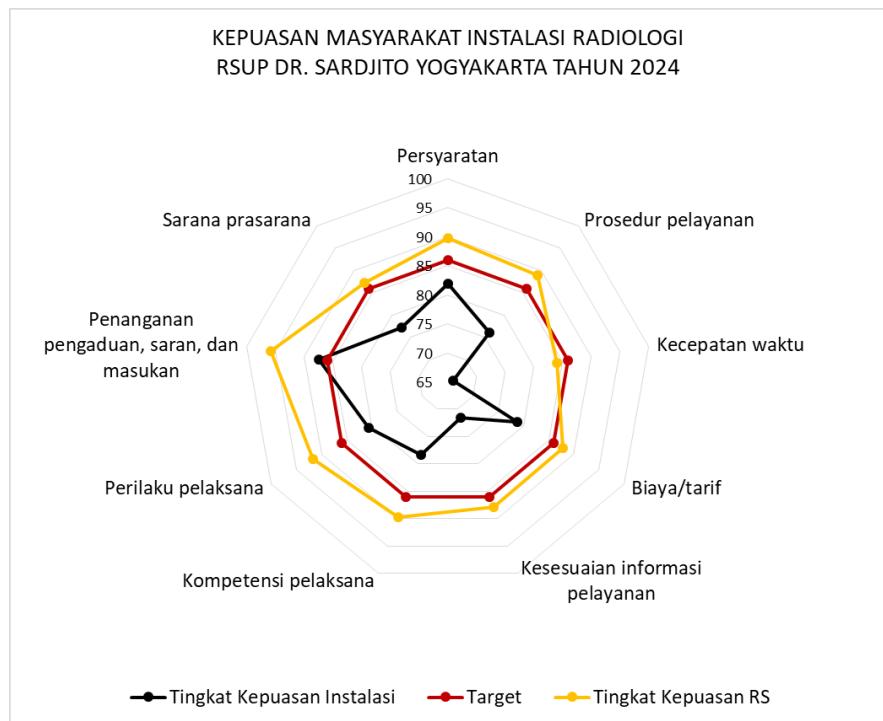
Gambar 23: Trend Tingkat Kepuasan Masyarakat Instalasi Pelayanan Eksekutif RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta Tahun 2024

Walaupun tingkat kepuasan kumulatif pada tahun 2024 mengalami peningkatan, namun pada gambar di atas menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat mengalami penurunan pada bulan Oktober dan November. Dan pada bulan Desember kembali mengalami peningkatan, namun secara keseluruhan pada tahun 2024 memiliki trend menurun. Hal ini disebabkan karena ketidakpuasan terhadap kecepatan waktu pelayanan terutama di Poliklinik Eksekutif Amarta, biaya/tarif, dan sarana prasarana. Selain itu, terdapat beberapa keluhan masyarakat yang menyebabkan penurunan capaian kepuasan masyarakat, antara lain: tidak tersedianya fasilitas toiletries di kelas VIP, prosedur kepulangan pasien berbelit-belit, sistem pendaftaran dan layanan MCU tidak ontime, petugas dinilai kurang informatif dalam kenaikan biaya naik kelas dan informasi obat yang tidak dicover BPJS, tarif parkir di amarta, CS Amarta kurang ramah, perlunya peremajaan fasilitas dan ruangan.

i. Instalasi Radiologi

Survei melibatkan 22 responden dengan capaian IKM 77,49, mutu pelayanan B, dan kinerja Baik. Apabila dibandingkan dengan target kepuasan masyarakat 86, maka terjadi gap sebesar -8,51 (gap negatif).

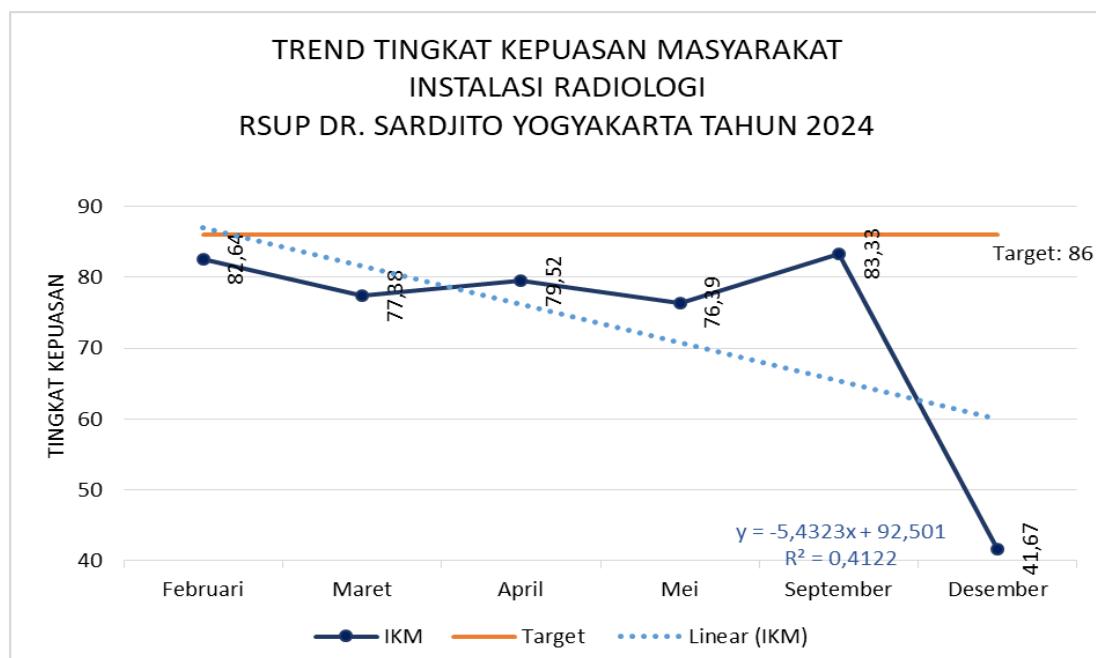
Dan apabila dibandingkan dengan capaian tahun 2023 (80,96), maka terjadi penurunan sebesar 3,47.



Gambar 24: Kepuasan Masyarakat Instalasi Radiologi RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta Tahun 2024

Tingkat kepuasan yang belum mampu mencapai target terdapat pada: a) persyaratan; b) prosedur pelayanan; c) kecepatan waktu pelayanan; d) biaya/tarif; e) kesesuaian informasi pelayanan; f) kompetensi pelaksana; g) perilaku pelaksana; dan h) sarana prasarana. Dan apabila dibandingkan dengan rata-rata kepuasan pelanggan rumah sakit, maka capaian kepuasan pelanggan pada seluruh unsur penilaian di Instalasi Radiologi belum mampu mencapainya.

Yang menjadi prioritas perbaikan terdapat pada kecepatan waktu pelayanan dan kesesuaian informasi pelayanan.

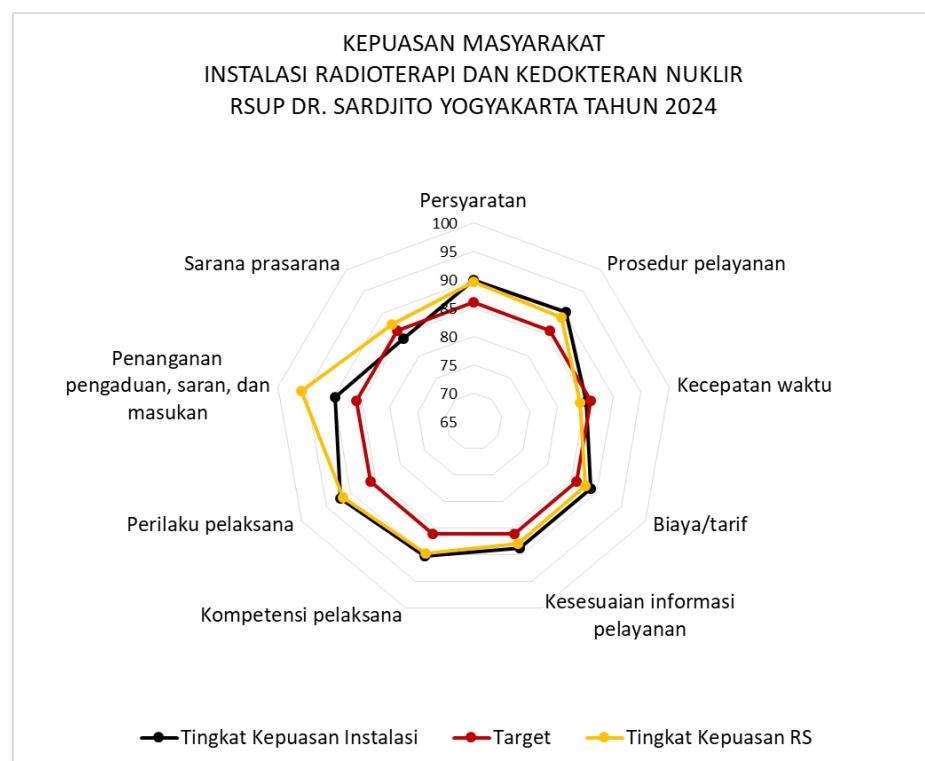


Gambar 25: Trend Tingkat Kepuasan Masyarakat Instalasi Radiologi RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta Tahun 2024

Terjadi trend menurun yang sangat signifikan. Perbaikan yang harus dilakukan adalah melaksanakan survei dengan lebih baik, terutama terkait jumlah responden yang dapat memenuhi jumlah sampel minimal, sehingga hasil yang diperoleh benar-benar menggambarkan kondisi yang sebenarnya.

j. Instalasi Radioterapi dan Kedokteran Nuklir

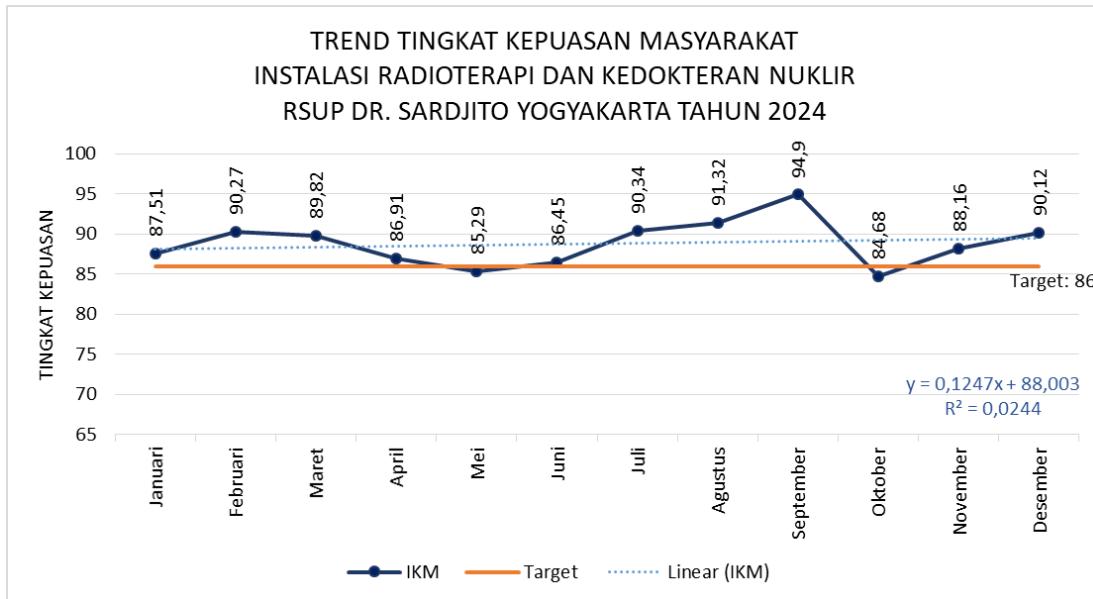
Survei melibatkan 499 responden dengan capaian IKM 88,77, mutu pelayanan A, dan kinerja Sangat Baik. Apabila dibandingkan dengan target kepuasan masyarakat 86, maka terjadi gap sebesar +2,77 (gap positif). Dan apabila dibandingkan dengan capaian tahun 2023 (87,23), maka terjadi peningkatan sebesar 1,54.



Gambar 26: Kepuasan Masyarakat Instalasi Radioterapi dan Kedokteran Nuklir RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta Tahun 2024

Tingkat kepuasan yang belum mampu mencapai target dan menjadi prioritas perbaikan terdapat pada kecepatan waktu pelayanan dan sarana prasarana.

Sedangkan unsur penilaian yang masih di bawah rata-rata RS terdapat pada penanganan pengaduan dan sarana prasarana.

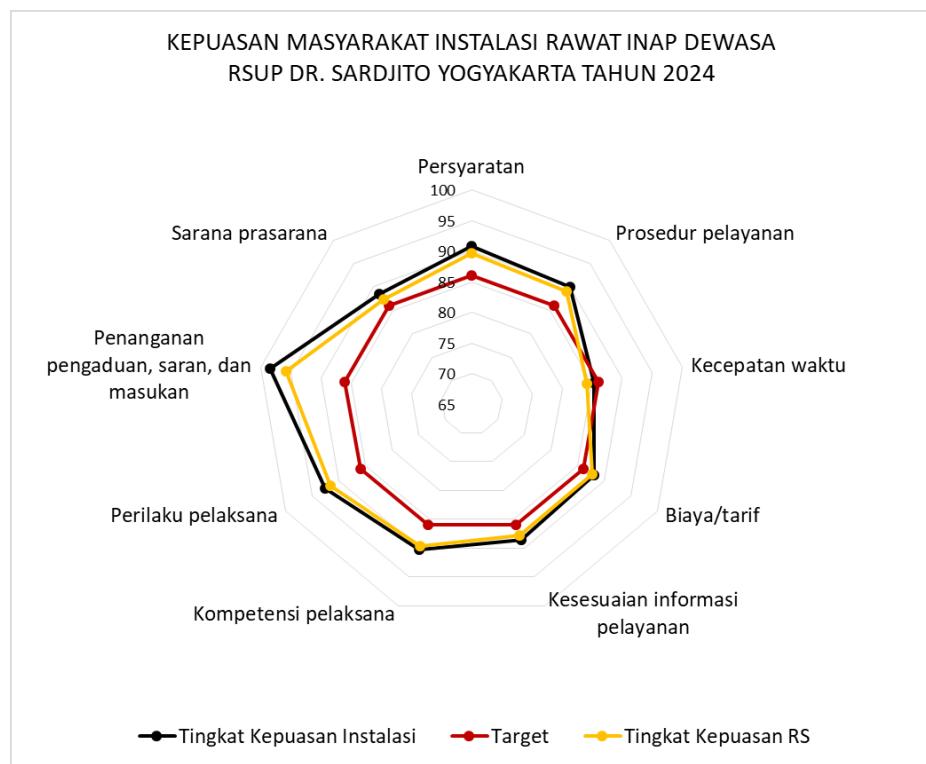


Gambar 24: Trend Tingkat Kepuasan Masyarakat Instalasi Radioterapi dan Kedokteran Nuklir RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta Tahun 2024

Pada gambar di atas menunjukkan bahwa selama tahun 2024 terdapat 2 (dua) kali mengalami penurunan kepuasan masyarakat hingga berada di bawah target, yaitu pada bulan Mei dan Oktober. Namun demikian tetap memiliki trend meningkat.

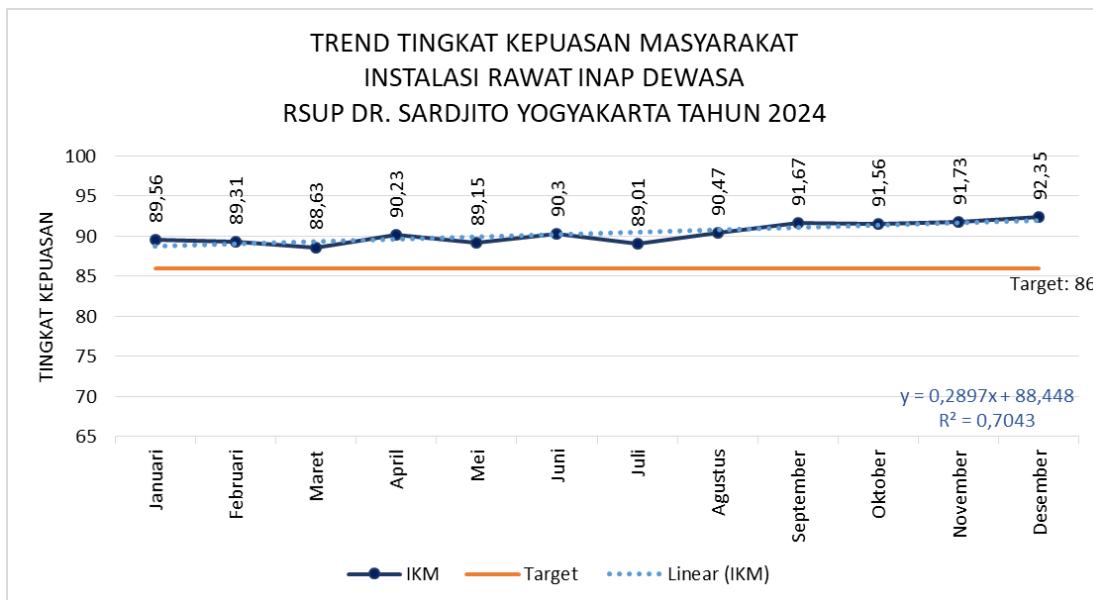
k. Instalasi Rawat Inap Dewasa

Survei melibatkan 3543 responden dengan capaian IKM 90,27, mutu pelayanan A, dan kinerja Sangat Baik. Apabila dibandingkan dengan target kepuasan masyarakat 86, maka terjadi gap sebesar +4,27 (gap positif). Dan apabila dibandingkan dengan capaian pada tahun 2023 (87,66), maka pada tahun 2024 mengalami peningkatan sebesar 2,61.



Gambar 25: Kepuasan Masyarakat Instalasi Rawat Inap Dewasa RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta Tahun 2024

Tingkat kepuasan yang belum mampu mencapai target dan menjadi target perbaikan terdapat pada kecepatan waktu pelayanan. Namun capaian kepuasan masyarakat di Instalasi Rawat Inap Dewasa pada seluruh unsur penilaian telah mampu melebihi capaian rata-rata rumah sakit.

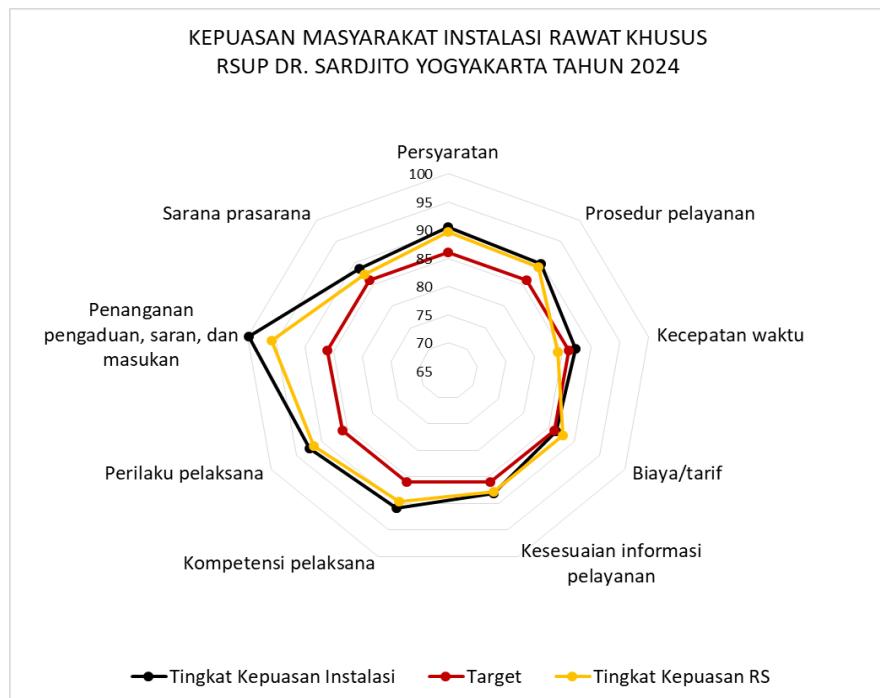


Gambar 26: Trend Tingkat Kepuasan Masyarakat Instalasi Rawat Inap Dewasa RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta Tahun 2024

Gambar di atas menunjukkan bahwa terjadi capaian kepuasan masyarakat memiliki trend meningkat pada tahun 2024.

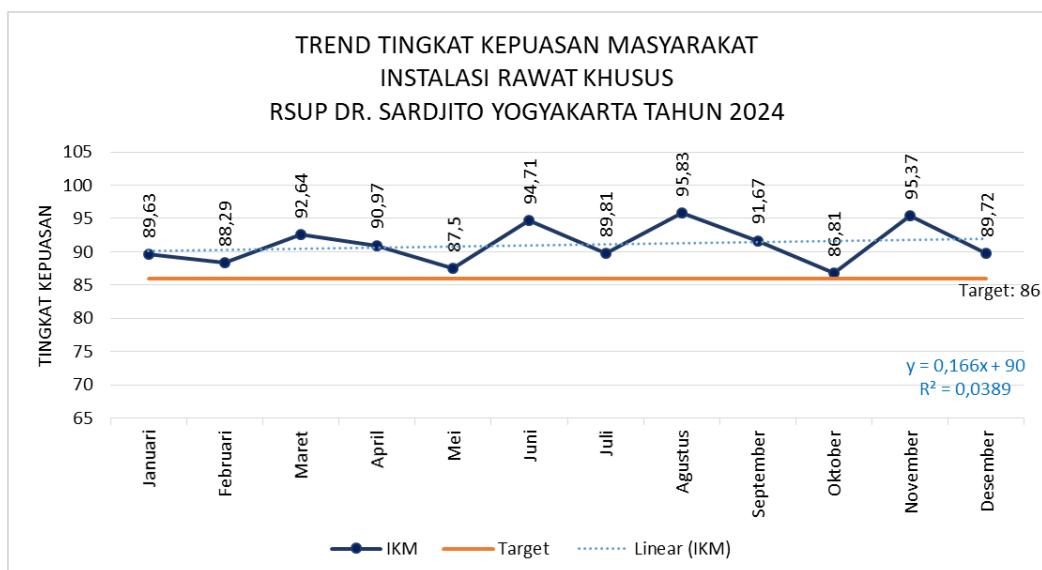
I. Instalasi Rawat Khusus

Survei melibatkan 54 responden dengan capaian IKM 90,42, mutu pelayanan A, dan kinerja Sangat Baik. Apabila dibandingkan dengan target kepuasan masyarakat 86, maka terjadi gap sebesar +4,42 (gap positif). Dan apabila dibandingkan dengan capaian tahun 2023 (86,63), maka pada tahun 2024 mengalami peningkatan sebesar 3,79.



Gambar 27: Kepuasan Masyarakat Instalasi Rawat Khusus RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta Tahun 2024

Gambar di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat Instalasi Rawat Khusus pada seluruh unsur penilaian telah mampu melebihi target yang ditetapkan. Dan untuk unsur penilaian yang telah melebihi rata-rata rumah sakit terjadi hampir pada seluruh unsur penilaian, kecuali biaya/tarif.

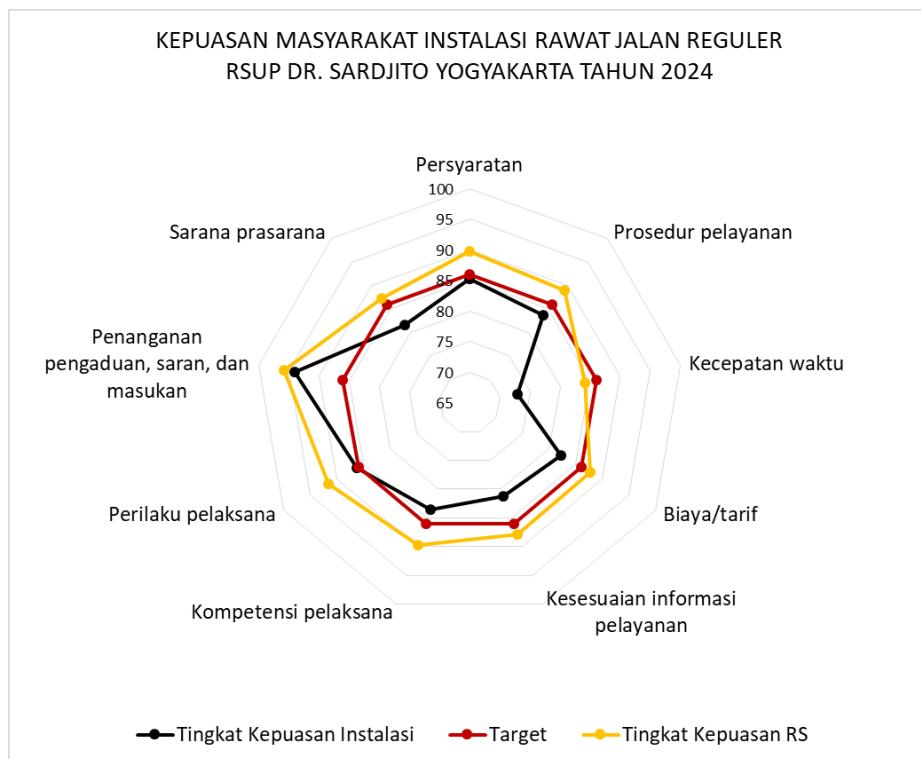


Gambar 28: Trend Tingkat Kepuasan Masyarakat Instalasi Rawat Khusus RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta Tahun 2024

Capaian kepuasan masyarakat Instalasi Rawat Khusus pada tahun 2024 berkisar antara 86,81 s/d 95,37. Hal ini dapat diartikan bahwa telah mampu melampaui target yang ditetapkan pada seluruh periode survei. Dan dapat dilihat juga bahwa terdapat trend meningkat. Oleh karena itu kinerja yang ada harus dapat ditingkatkan.

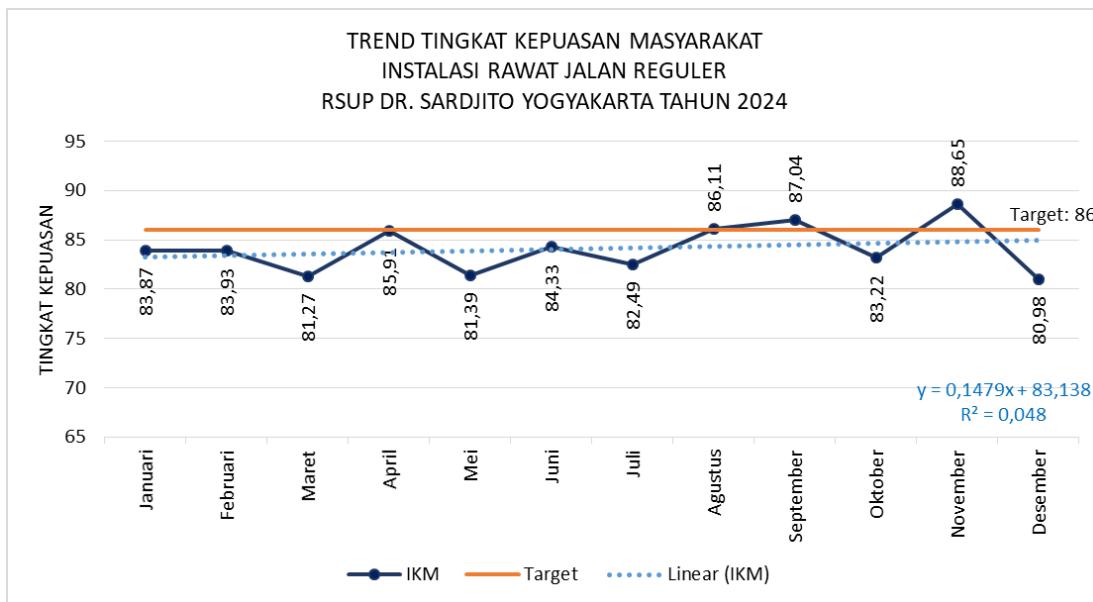
m. Instalasi Rawat Jalan Reguler

Survei melibatkan 833 responden dengan capaian IKM 83,47, mutu pelayanan B, dan kinerja Baik. Apabila dibandingkan dengan target kepuasan masyarakat 86, maka terjadi gap sebesar -2,53 (gap negatif). Dan apabila dibandingkan dengan capaian pada tahun 2023 (83,18), maka pada tahun 2024 mengalami peningkatan sebesar 0,29.



Gambar 29: Kepuasan Masyarakat Instalasi Rawat Jalan Reguler RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta Tahun 2024

Tingkat kepuasan yang belum mampu mencapai target terdapat pada: a) persyaratan; b) prosedur pelayanan; c) kecepatan waktu pelayanan; d) biaya/tarif; e) kesesuaian informasi pelayanan; f) kompetensi pelaksana; dan g) sarana prasarana. Dan apabila dibandingkan dengan rata-rata capaian kepuasan masyarakat rumah sakit, maka seluruh unsur penilaian masih berada di bawahnya. Dan yang menjadi prioritas perbaikan terdapat pada: kecepatan waktu pelayanan.

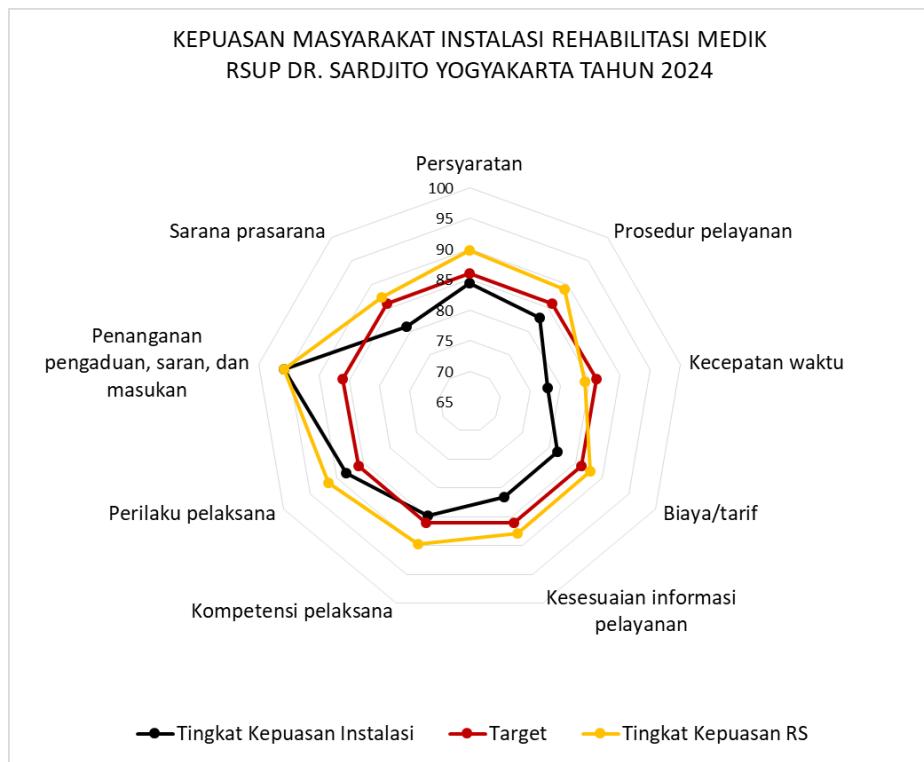


Gambar 30: Trend Tingkat Kepuasan Masyarakat Instalasi Rawat Jalan Reguler RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta Tahun 2024

Pada gambar di atas dapat diketahui bahwa terdapat trend meningkat walaupun pada bulan Desember kepuasan masyarakatnya kembali mengalami penurunan. Penurunan terjadi pada: a) persyaratan; b) prosedur pelayanan; c) perilaku pelaksana; d) penanganan pengaduan, saran, dan masukan; dan e) sarana prasarana.

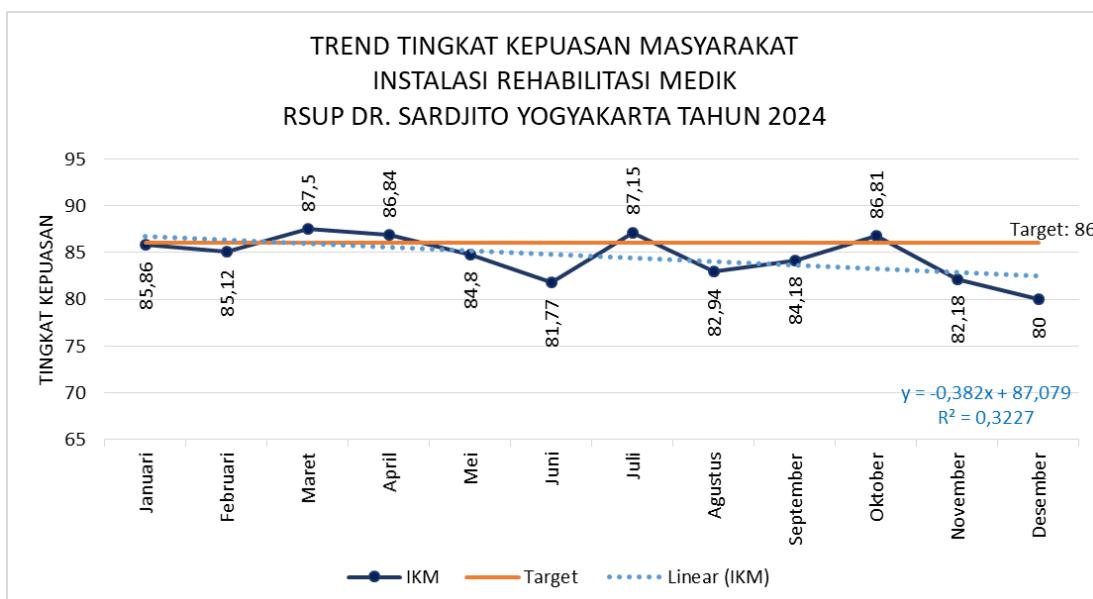
n. Instalasi Rehabilitasi Medik

Survei melibatkan 387 responden dengan capaian IKM 84,24, mutu pelayanan B, dan kinerja Baik. Apabila dibandingkan dengan target kepuasan masyarakat 86, maka terjadi gap sebesar -1,76 (gap negatif). Dan apabila dibandingkan dengan capaian pada tahun 2023 (83,71), maka pada tahun 2024 mengalami peningkatan sebesar 0,53.



Gambar 31: Kepuasan Masyarakat Instalasi Rehabilitasi Medik RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta Tahun 2024

Tingkat kepuasan yang belum mampu mencapai target terdapat pada: a) persyaratan; b) prosedur pelayanan; c) kecepatan waktu pelayanan; d) biaya/tarif; e) kesesuaian informasi pelayanan; f) kompetensi pelaksana; dan g) sarana prasarana. Dan apabila dibandingkan dengan rata-rata capaian kepuasan masyarakat rumah sakit, maka hampir seluruh unsur penilaian masih berada di bawahnya kecuali sarana prasarana. Dan yang menjadi prioritas perbaikan terdapat pada kecepatan waktu pelayanan.

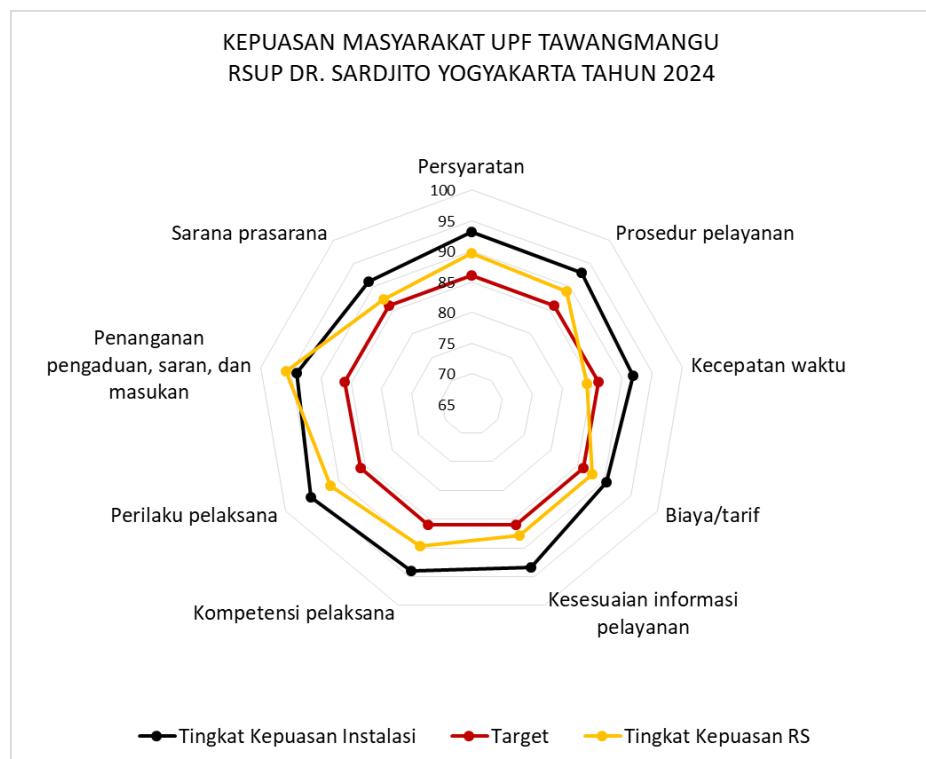


Gambar 32: Trend Tingkat Kepuasan Masyarakat Instalasi Rehabilitasi Medik RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta Tahun 2024

Pada gambar di atas dapat diketahui bahwa pada capaian kepuasan masyarakat di Instalasi Rehabilitasi Medik terdapat garis trens menurun. Penurunan ini disebabkan karena penurunan tingkat kepuasan masyarakat terhadap persyaratan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu pelayanan, biaya/tarif, dan kesesuaian informasi pelayanan.

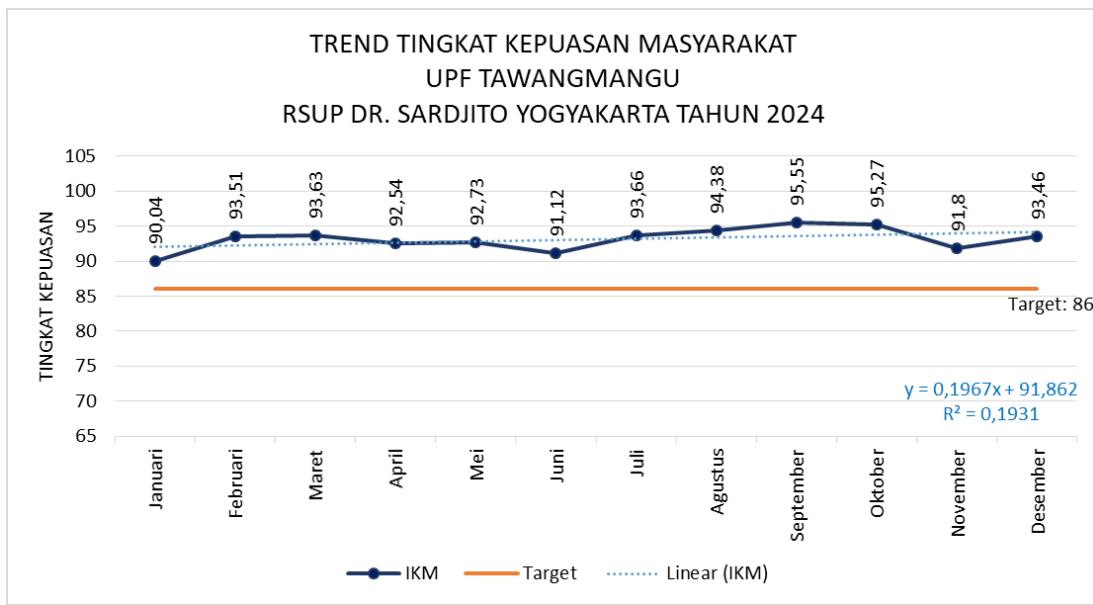
o. UPF Tawangmangu

Survei melibatkan 3803 responden dengan capaian IKM 92,91, mutu pelayanan A, dan kinerja Sangat Baik. Apabila dibandingkan dengan target kepuasan masyarakat 86, maka terjadi gap sebesar +6,91 (gap positif). Dan apabila dibandingkan dengan capaian tahun 2023 yaitu sebesar 87,09, maka capaian pada tahun 2024 ini mengalami peningkatan yang sangat signifikan yaitu sebesar 5,82.



Gambar 33: Kepuasan Masyarakat UPF Tawangmangu RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta Tahun 2024

Tingkat kepuasan pada seluruh unsur penilaian telah mampu mencapai target yang telah ditentukan. Oleh karena itu kinerja yang ada harus dapat dipertahankan. Dan dilihat dari rata-rata kepuasan masyarakat rumah sakit, maka unsur penilaian yang masih di bawah rata-rata adalah penanganan pengaduan, saran, dan masukan.

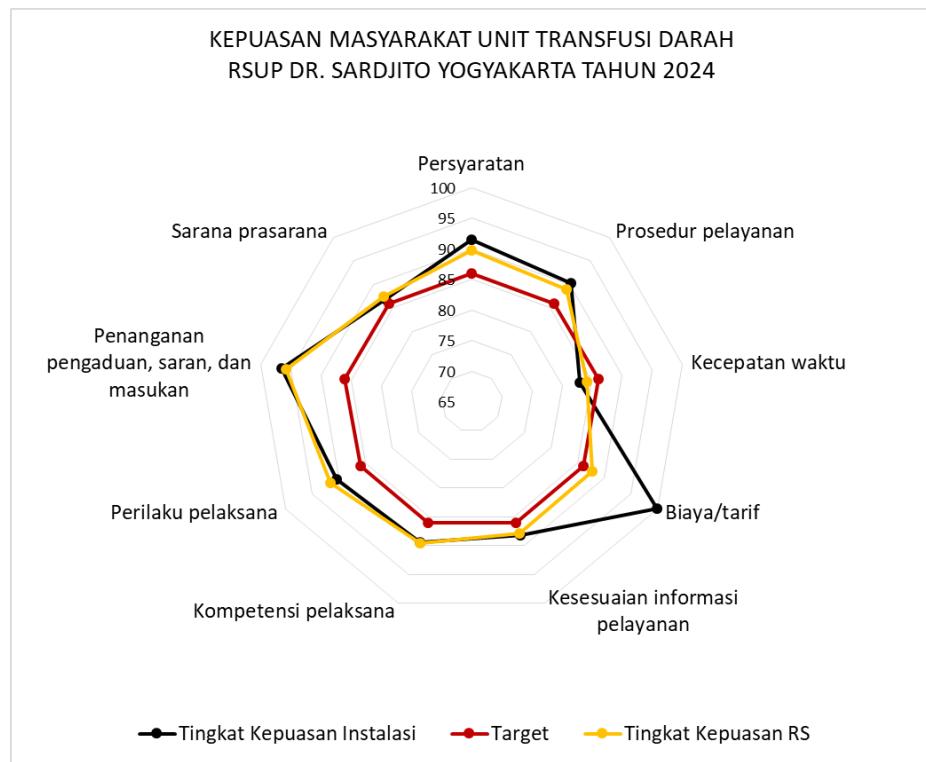


Gambar 34: Trend Tingkat Kepuasan Masyarakat UPF Tawangmangu RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta Tahun 2024

Pada gambar di atas dapat diketahui bahwa capaian kepuaan masyarakat pada seluruh periode di tahun 2024 telah mampu melampaui target yang telah ditetapkan. Selain itu juga memiliki trens yang meningkat. Oleh karena itu kinerja yang ada harus dapat dipertahankan dan ditingkatkan.

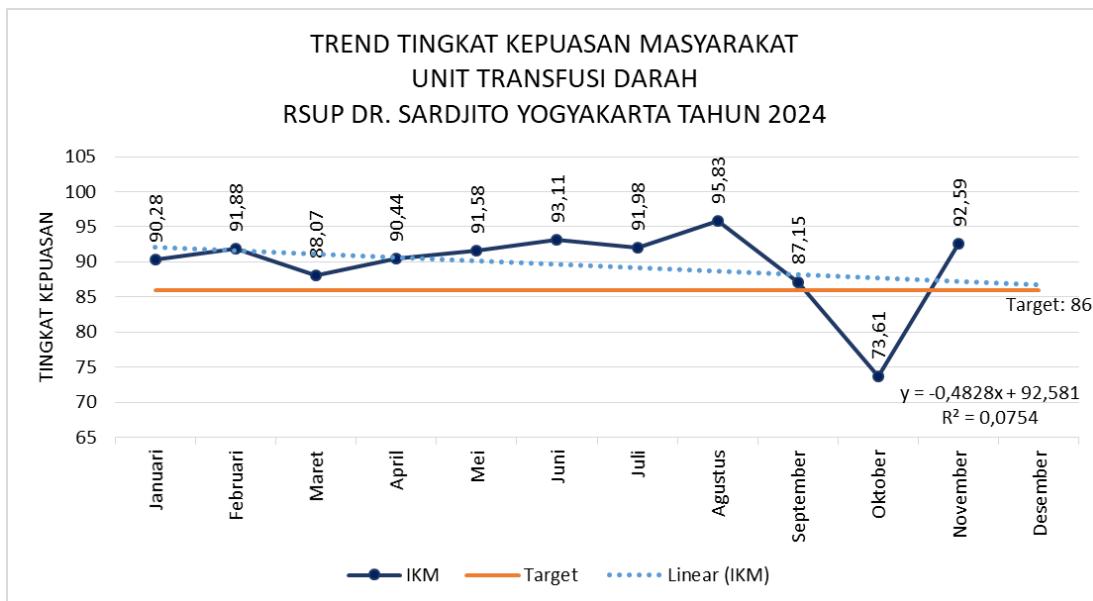
p. Unit Transfusi Darah

Survei melibatkan 369 responden dengan capaian IKM 90,69, mutu pelayanan A, dan kinerja Sangat Baik. Apabila dibandingkan dengan target kepuasan masyarakat 86, maka terjadi gap sebesar +4,69 (gap positif). Dan apabila dibandingkan dengan capaian kepuasan masyarakat pada tahun 2023 yaitu sebesar 89,90, maka capaian pada tahun 2024 ini mengalami peningkatan sebesar 0,79.



Gambar 35: Kepuasan Masyarakat Unit Transfusi Darah RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta Tahun 2024

Tingkat kepuasan yang belum mampu mencapai target dan menjadi target perbaikan terdapat pada kecepatan waktu pelayanan. Dan apabila memperhatikan rata-rata kepuasan rumah sakit, maka unsur penilaian yang nilainya masih diberada di bawah rata-rata rumah sakit adalah pada kecepatan waktu pelayanan, kompetensi pelaksana, dan perilakupelaksana.



Gambar 36: Trend Tingkat Kepuasan Masyarakat Unit Transfusi Darah RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta Tahun 2024

Pada gambar dapat dilihat bahwa pada bulan Oktober 2024 capaian kepuasan masyarakat mengalami penurunan yang sangat signifikan. Hal ini disebabkan oleh menurunnya angka kepuasan pada persyaratan, prosedur pelayanan, kecepatan

waktu pelayanan, kesesuaian informasi pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, dan sarana prasarana. Walaupun pada bulan November mengalami peningkatan yang sangat berarti, namun secara kumulatif tetap memiliki trend menurun. Selain itu, terdapat beberapa keluhan masyarakat yang menyebabkan penurunan capaian kepuasan masyarakat, antara lain: konsumsi untuk pendonor darah kurang memadai dan kurang lengkap gizi, jumlah petugas kurang saat donor di akhir pecan, parkiran jauh dari lokasi donor darah, ada petugas kurang ramah dan kurang cekatan, sistem pendaftaran online sering error, dan ruang donor darah sempit.

5. Isu Publik / *Unmet Need*

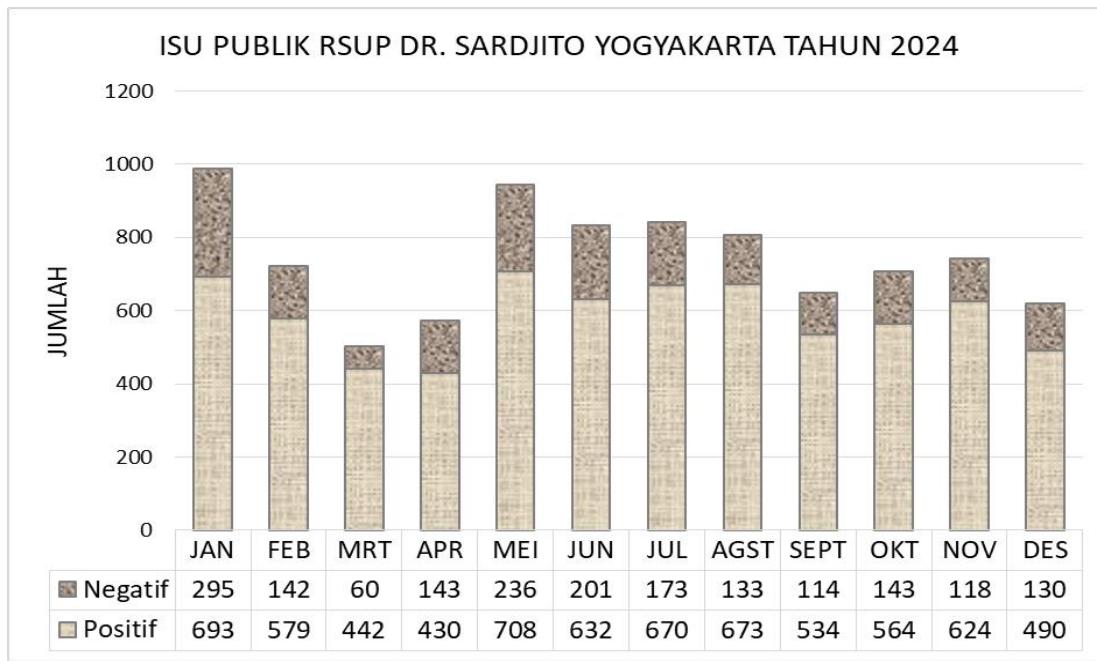
Partisipasi masyarakat dalam upaya untuk perbaikan kinerja mutu pelayanan melalui kritik dan saran yang berupa isu yang disampaikan melalui survei. Berikut ini data isu dari masyarakat terkait pelayanan RSUP Dr. Sardjito Tahun 2024.

a. Tendensi Isu Publik

Tabel 4: Isu Publik Pada Survei Kepuasan Masyarakat RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta Tahun 2024

No.	Periode Survei	Tendensi Positif		Tendensi Negatif		Total	
		Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
1	Januari	693	9,85	295	15,63	988	11,07
2	Februari	579	8,23	142	7,52	721	8,08
3	Maret	442	6,28	60	3,18	502	5,62
4	April	430	6,11	143	7,57	573	6,42
5	Mei	708	10,06	236	12,50	944	10,57
6	Juni	632	8,98	201	10,65	833	9,33
7	Juli	670	9,52	173	9,16	843	9,44
8	Agustus	673	9,56	133	7,04	806	9,03
9	September	534	7,59	114	6,04	648	7,26
10	Oktober	564	8,01	143	7,57	707	7,92
11	November	624	8,86	118	6,25	742	8,31
12	Desember	490	6,96	130	6,89	620	6,95
	Jumlah	7039	100,00	1888	100,00	8927	100,00
	Prosentase Jumlah	78,85		21,15		100,00	

Sumber data: Rekap survei IKM Tahun 2024

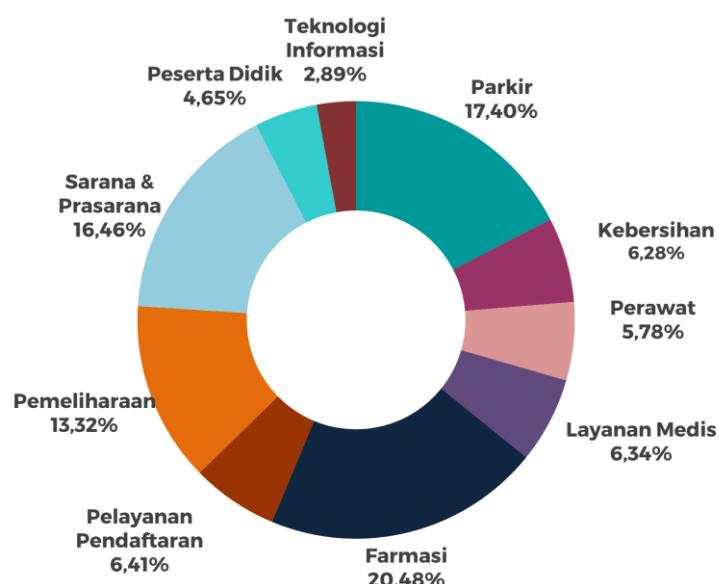


Gambar 37: Isu Publik RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta Tahun 2024

Dapat dikatakan bahwa kinerja pelayanan RSUP Dr. Sardjito pada tahun 2024 mengalami peningkatan apabila dibandingkan dengan tahun 2023. Hal ini dibuktikan dengan jumlah isu bertendensi positif tahun 2023 sebesar 75,85% meningkat menjadi 78,85% pada tahun 2024, sedangkan isu bertendensi negatif 24,15% pada tahun 2023 menurun menjadi 21,15% pada tahun 2024.

b. Ketidakpuasan Pelanggan

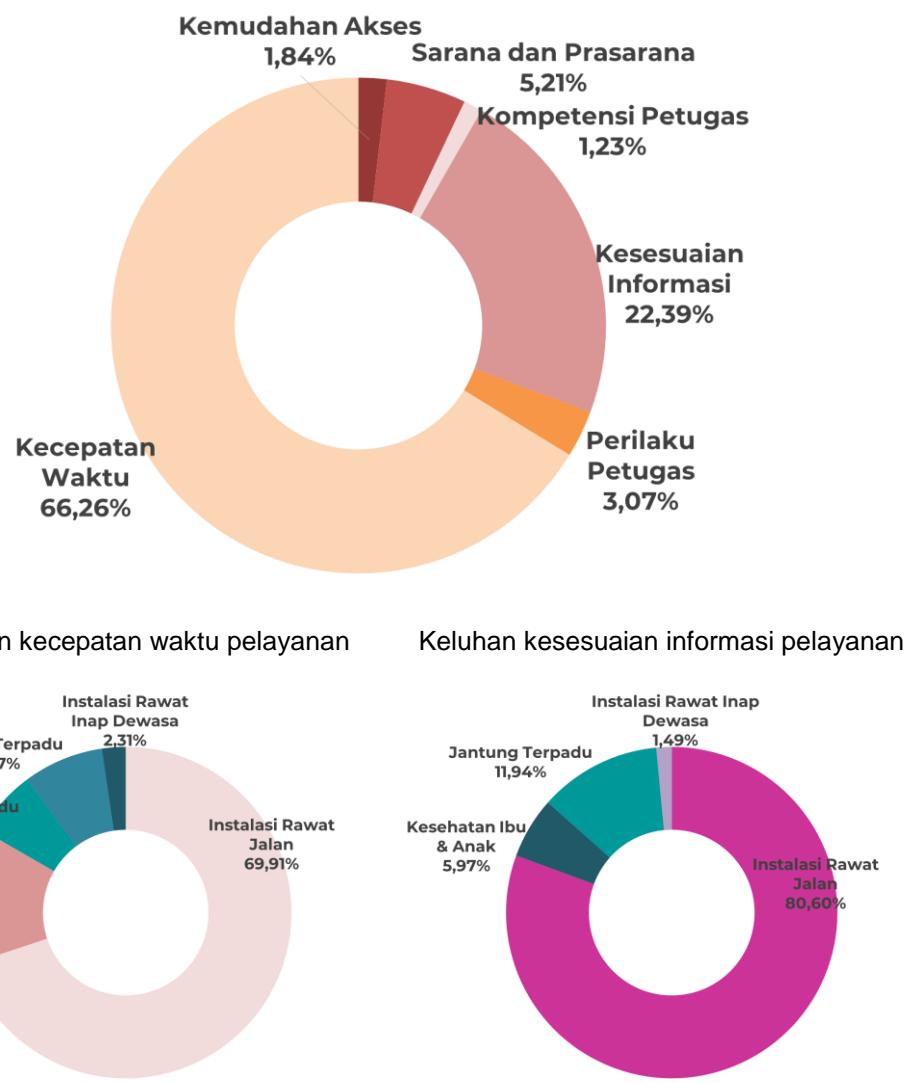
Pada Tahun 2024 terdapat 10 besar ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan rumah sakit. Ketidakpuasan tersebut terdapat pada:



Gambar 38: Sepuluh Besar Ketidakpuasan Masyarakat Berdasarkan Jumlah Isu Negatif RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta Tahun 2024

Gambar di atas menunjukkan 10 tertinggi ketidakpuasan masyarakat berdasarkan jumlah isu negatif pada survei, yaitu: a) parkir (7,40%); b) kebersihan (6,28%); c) perawat (5,78%); d) pelayanan medis (6,34%); e) farmasi (20,48%); f) pelayanan pendaftaran (6,41%); g) pemeliharaan (13,32%); h) sarana dan prasarana (16,46%); i) peserta didik (4,65%); dan j) teknologi informasi (2,89%).

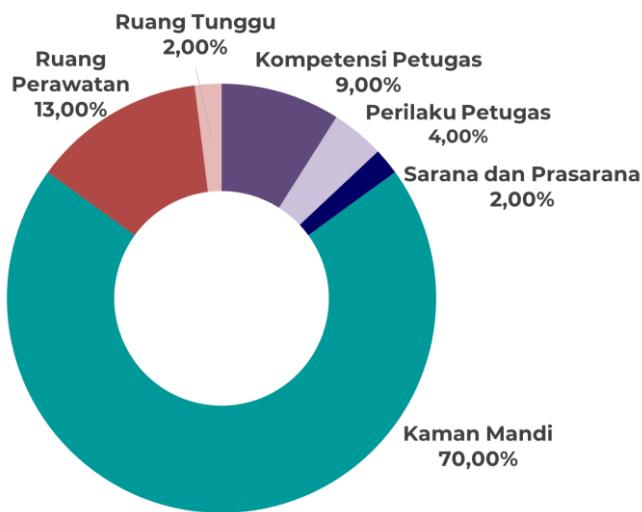
1) Farmasi



Gambar 39: Ketidakpuasan Terhadap Pelayanan Farmasi RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta Tahun 2024

Sebagian besar, pelanggan mengeluhkan tentang kecepatan waktu pelayanan / waktu tunggu (66,26%) dan kesesuaian informasi pelayanan (22,39%).

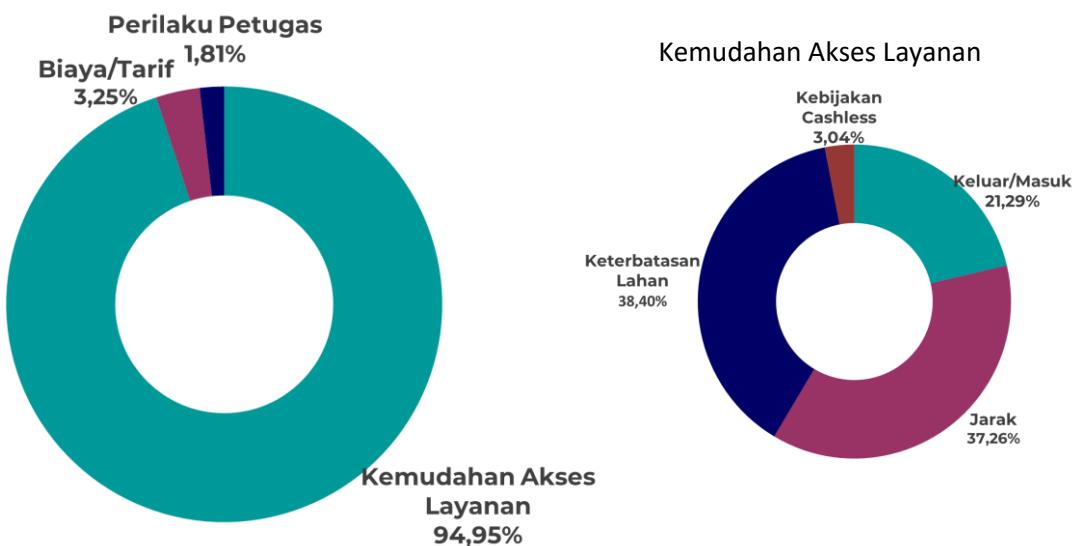
2) Kebersihan



Gambar 40: Ketidakpuasan Terhadap Kebersihan RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta Tahun 2024

Keluhan terhadap pelayanan kebersihan, sebagian besar terkait kebersihan kamar mandi (70%) dan kebersihan ruang perawatan (13%).

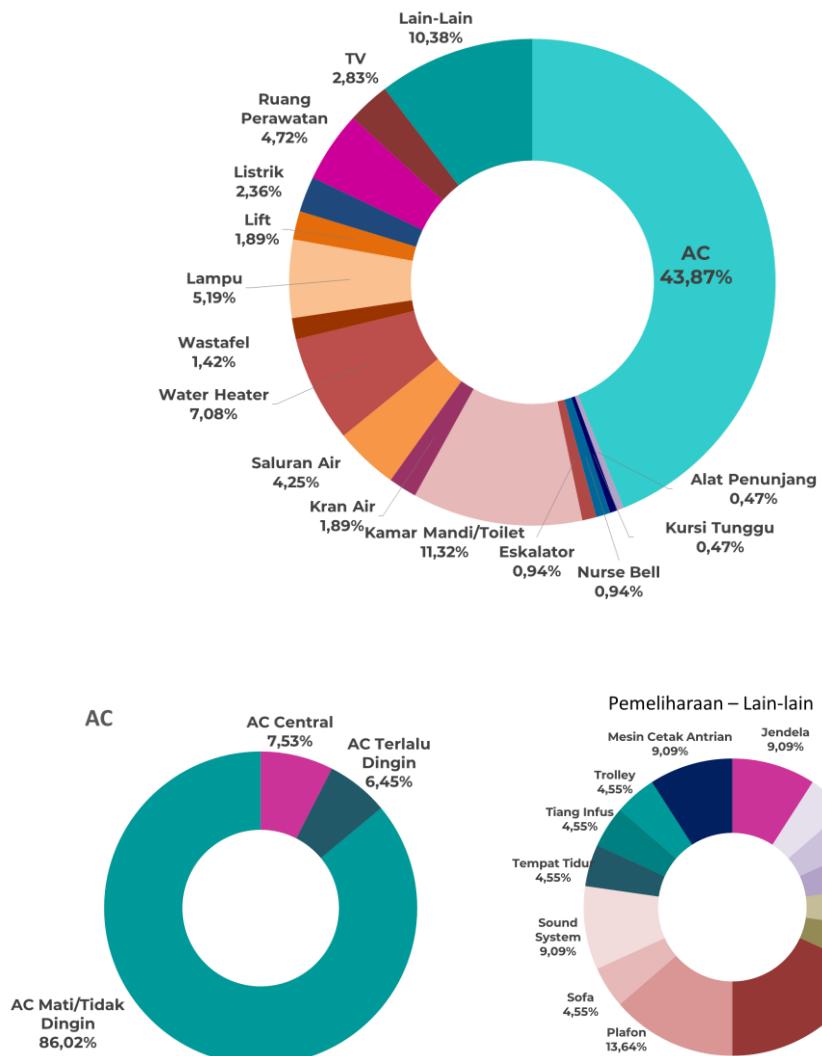
3) Parkir



Gambar 41: Ketidakpuasan Terhadap Pelayanan Parkir RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta Tahun 2024

Sebagian besar pelanggan mengeluhkan parkir terkait kemudahan akses layanan (94,95%), yang terdiri dari: a) akses keluar/masuk 21,29%; b) jarak 37,26%; c) keterbatasan lahan 38,40%; dan kebijakan cashless 3,04%.

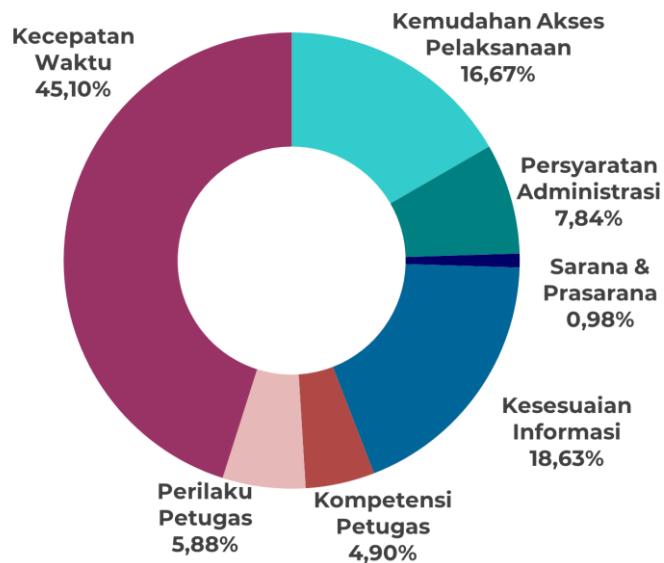
4) Pemeliharaan Sarana dan Prasarana



Gambar 42: Ketidakpuasan Terhadap Pemeliharaan Sarana dan Prasarana RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta Tahun 2024

Sebagian besar pelanggan mengeluhkan tentang AC (43,87%) dan kamar mandi/toilet (11,32%). Dan keluhan pada AC, sebagian besar dikarenakan AC mati / tidak dingin (86,02%).

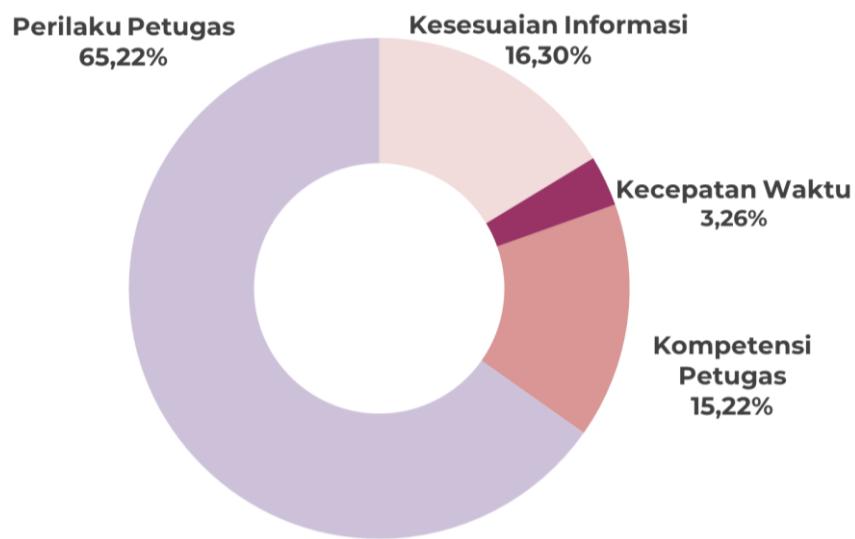
5) Pelayanan Pendaftaran (Rawat Jalan dan Rawat Inap)



Gambar 43: Ketidakpuasan Terhadap Pelayanan Pendaftaran (Rawat Jalan dan Rawat Inap) RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta Tahun 2024

Keluhan terhadap pelayanan pendaftaran, sebagian besar terkait kecepatan waktu pelayanan (45,10%), kesesuaian informasi pelayanan (18,63%), dan kemudahan akses pelaksanaan (16,67%).

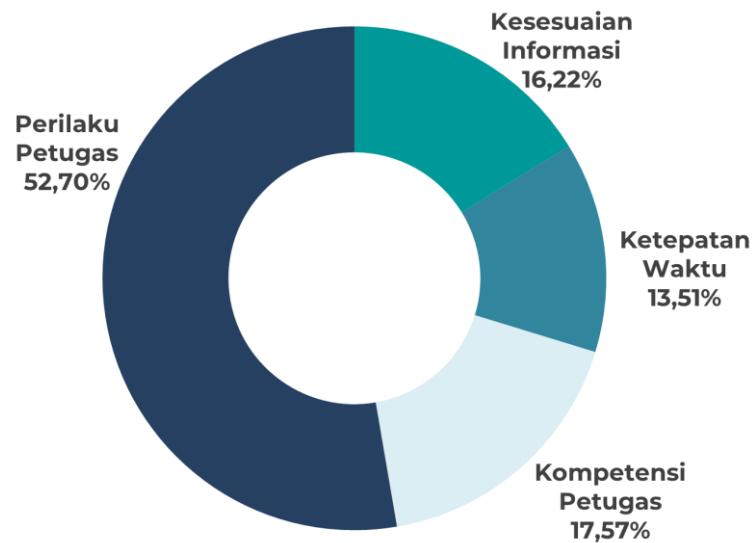
6) Pelayanan Keperawatan



Gambar 44: Ketidakpuasan Terhadap Pelayanan Keperawatan RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta Tahun 2024

Keluhan pelanggan terhadap pelayanan keperawatan, sebagian besar terkait perilaku petugas (65,22%), yang diikuti kesesuaian informasi pelayanan (16,30%), kompetensi petugas (15,22%), dan kecepatan waktu pelayanan (3,26%).

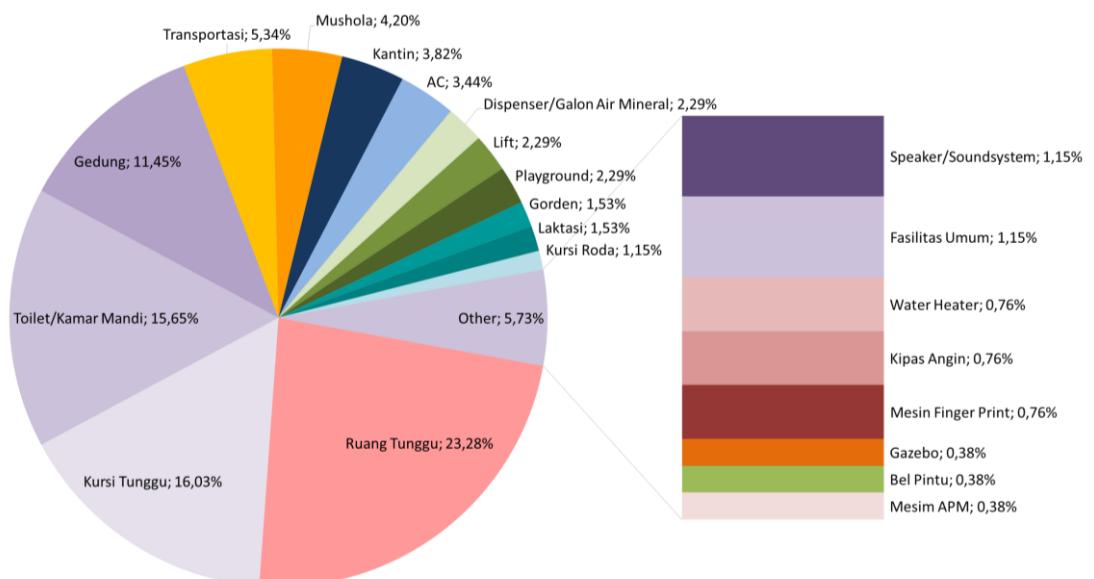
7) Peserta Didik



Gambar 45: Ketidakpuasan Terhadap Peserta Didik RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta Tahun 2024

Keluhan pelanggan terhadap peserta didik sebagian besar terkait perilaku petugas (52,70%) yang diikuti oleh kompetensi petugas (17,57%), kesesuaian informasi (16,22%), dan ketepatan waktu (13,51%)

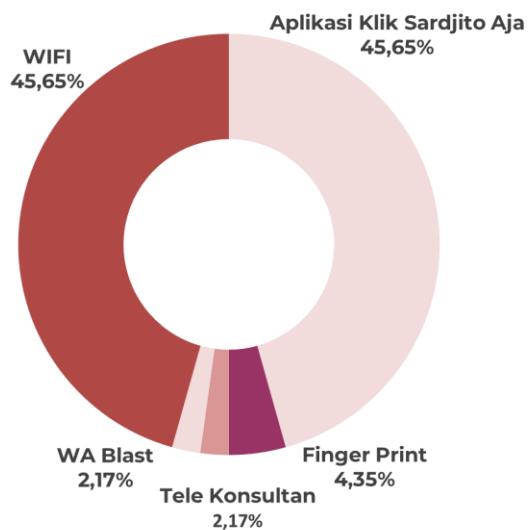
8) Sarana dan Prasarana



Gambar 46: Ketidakpuasan Terhadap Sarana dan Prasarana RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta Tahun 2024

Sebagian besar keluhan terhadap sarana dan prasarana terkait ruang tunggu (23,28%), kursi tunggu (16,03%), dan toilet / kamar mandi (15,65%).

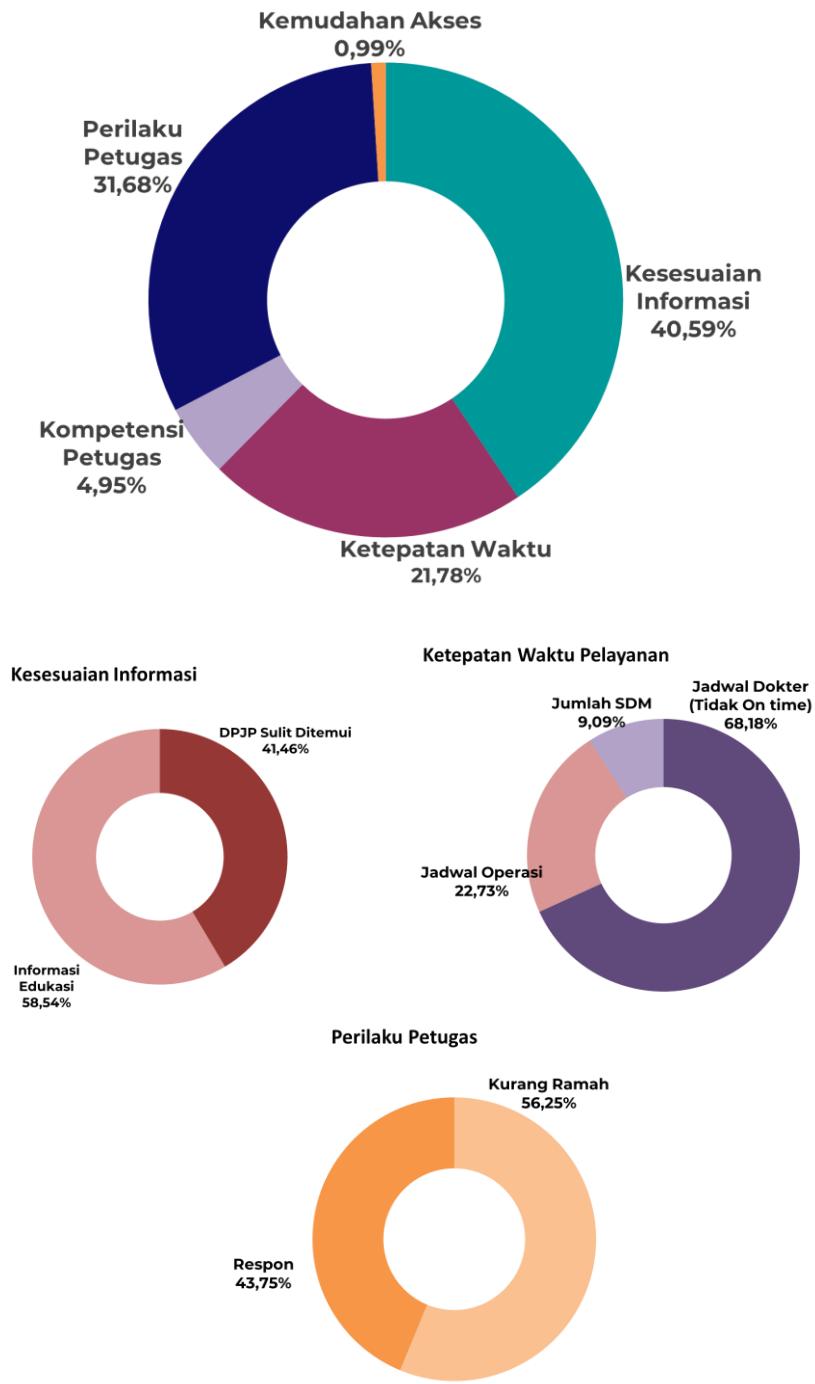
9) Teknologi Informasi



Gambar 47: Ketidakpuasan Terhadap Teknologi Informasi RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta Tahun 2024

Keluhan pelanggan terhadap pelayanan teknologi informasi sebagian besar terkait Aplikasi Klik Sardjito Aja (45,65%) dan fasilitas wifi (45,65%).

10) Pelayanan Medis



Gambar 48: Ketidakpuasan Terhadap Pelayanan Medis RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta Tahun 2024

Keluhan masyarakat terkait pelayanan medis sebagian besar terkait kesesuaian informasi pelayanan (40,59%), perilaku (31,68%), dan ketepatan waktu pelayanan (21,78%).

- Pada keluhan terkait kesesuaian informasi pelayanan, disebabkan karena kurangnya pemberian informasi dan edukasi (58,54%) dan DPJP sulit ditemui (41,46%).

- b) Pada keluhan terkait ketepatan waktu pelayanan, disebabkan karena jadwal dokter yang tidak on time (68,18%), jadwal operasi (22,73%), dan jumlah SDM (9,09%).
- c) Pada keluhan terkait perilaku petugas, disebabkan karena kurang ramah (56,25%) dan kurangnya respons (43,75%).

G. KESIMPULAN

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan di RSUP Dr. Sardjito pada Tahun 2024 melibatkan 15.323 responden yang berasal dari 16 satuan kerja dan 104 ruang pelayanan

pada pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap, pelayanan rawat darurat, pelayanan rawat intensif, dan pelayanan penunjang. Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan 9 parameter penilaian dengan instrumen Indeks Kepuasan Masyarakat yang mengacu pada variabel dari Permenpan RB nomor 14 tahun 2017, yaitu: 1) persyaratan; 2) sistem, mekanisme, dan prosedur; 3) waktu penyelesaian; 4) biaya/tarif; 5) produk spesifikasi jenis pelayanan; 6) kompetensi pelaksana; 7) perilaku pelaksana; 8) penanganan pengaduan, saran, dan masukan; serta 9) sarana dan prasarana.

Secara kumulatif, capaian tingkat kepuasan masyarakat (IKM) pada Tahun 2024 adalah sebesar 89,21 dengan mutu pelayanan A dan kinerja pelayanan SANGAT BAIK. Grafik di atas menunjukkan bahwa IKM berkisar 87,80 sampai 90,22. Walaupun telah mampu melebihi target dan memiliki tren meningkat, namun pada bulan Oktober sampai dengan Desember kembali mengalami penurunan. Hal ini sebagai indikator bahwa perbaikan kinerja harus terus dilakukan.

Penyebab penurunan kepuasan masyarakat adalah dikarenakan lama waktu tunggu untuk pelayanan farmasi, pelayanan rawat jalan, pelayanan untuk mendapatkan ruang perawatan, dan lokasi parkir yang dirasakan oleh pasien dan keluarga pasien terlalu jauh dari tempat pelayanan.

Apabila dibandingkan dengan target tingkat kepuasan masyarakat sebesar 86, maka secara kumulatif gap yang terjadi pada Tahun 2024 adalah sebesar +3,21 dan mengalami peningkatan sebesar +2,87 apabila dibandingkan dengan gap tahun 2023. Dapat dikatakan bahwa secara kumulatif telah mampu memenuhi target dengan capaian tingkat kepuasan masyarakat dan dapat meningkatkan kinerjanya pada tahun 2024. Hasil survei pada masing-masing satuan kerja, hampir seluruh satuan kerja mengalami peningkatan. Peningkatan terbesar terjadi pada Instalasi Ginjal Terpadu dan terendah pada Instalasi Kanker Terpadu. Namun masih terdapat gap negatif dalam pencapaian kepuasan masyarakat, yang terjadi pada: 1) Instalasi Rehabilitasi Medik (-1,76); 2) Instalasi Rawat Jalan Reguler (-2,53); 3) Instalasi Farmasi (-4,56); 4) Instalasi Kanker Terpadu (-4,87); dan Instalasi Radiologi (-8,51).

Hasil survei pada satuan kerja sebagai berikut:

1. Instalasi Farmasi

Capaian IKM 81,44 (gap sebesar -4,56), dan apabila dibandingkan capaian tahun 2023 (79,40), terjadi penigkatan sebesar 2,04. Prioritas perbaikan terdapat pada kecepatan waktu pelayanan.

2. Instalasi Gawat Darurat

Capaian IKM 87,70 (gap sebesar +1,70), dan apabila dibandingkan capaian tahun 2023 (87,13), terjadi penigkatan sebesar 0,57. Prioritas perbaikan terdapat pada kecepatan waktu pelayanan dan kesesuaian informasi pelayanan.

3. Instalasi Ginjal Terpadu

Capaian IKM 89,41 (gap sebesar +3,41), dan apabila dibandingkan capaian tahun 2023 (82,72), terjadi penigkatan sebesar 6,69. Prioritas perbaikan terdapat pada kecepatan waktu pelayanan.

4. Instalasi Jantung Terpadu

Capaian IKM 88,63 (gap sebesar +2,63), dan apabila dibandingkan capaian tahun 2023 (86,41), terjadi penigkatan sebesar 2,22. Prioritas perbaikan terdapat pada kecepatan waktu pelayanan.

5. Instalasi Kanker Terpadu

Capaian IKM 81,13 (gap sebesar -4,87), dan apabila dibandingkan capaian tahun 2023 (80,87), terjadi penigkatan sebesar 0,26. Prioritas perbaikan terdapat pada kecepatan waktu pelayanan, kesesuaian informasi pelayanan, dan sarana prasarana.

6. Instalasi Kesehatan Ibu dan Anak

Capaian IKM 89,23 (gap sebesar +3,23), dan apabila dibandingkan capaian tahun 2023 (86,83), terjadi penigkatan sebesar 2,40. Prioritas perbaikan terdapat pada kecepatan waktu pelayanan.

7. Instalasi Laboratorium Terpadu

Capaian IKM 89,23 (gap sebesar +3,23), dan apabila dibandingkan capaian tahun 2023 (86,38), terjadi penigkatan sebesar 2,53. Prioritas perbaikan terdapat pada sarana prasarana.

8. Instalasi Pelayanan Eksekutif

Capaian IKM 88,62 (gap sebesar +2,62), dan apabila dibandingkan capaian tahun 2023 (86,17), terjadi penigkatan sebesar 2,45. Prioritas perbaikan terdapat pada kecepatan waktu pelayanan, biaya/tarif, dan sarana prasarana.

9. Instalasi Radiologi

Capaian IKM 77,49 (gap sebesar -8,51), dan apabila dibandingkan capaian tahun 2023 (80,96), terjadi penurunan sebesar 3,47. Prioritas perbaikan terdapat pada kecepatan waktu pelayanan dan kesesuaian informasi pelayanan.

10. Instalasi Radioterapi dan Kedokteran Nuklir

Capaian IKM 88,77 (gap sebesar +2,77), dan apabila dibandingkan capaian tahun 2023 (87,23), terjadi peningkatan sebesar 1,54. Prioritas perbaikan terdapat pada kecepatan waktu pelayanan dan sarana prasarana.

11. Instalasi Rawat Inap Dewasa

Capaian IKM 90,27 (gap sebesar +4,27), dan apabila dibandingkan capaian tahun 2023 (87,66), terjadi peningkatan sebesar 2,61. Prioritas perbaikan terdapat pada kecepatan waktu pelayanan.

12. Instalasi Rawat Khusus

Capaian IKM 90,42 (gap sebesar +4,42), dan apabila dibandingkan capaian tahun 2023 (86,63), terjadi peningkatan sebesar 3,79. Seluruh unsur penilaian telah mampu mencapai target yang telah ditetapkan dan harus dapat dipertahankan.

13. Instalasi Rawat Jalan Rebuler

Capaian IKM 83,47 (gap sebesar -2,53), dan apabila dibandingkan capaian tahun 2023 (83,18), terjadi peningkatan sebesar 0,29. Prioritas perbaikan terdapat pada kecepatan waktu pelayanan.

14. Instalasi Rehabilitasi Medik

Capaian IKM 84,24 (gap sebesar -1,76), dan apabila dibandingkan capaian tahun 2023 (83,71), terjadi peningkatan sebesar 0,53. Prioritas perbaikan terdapat pada kecepatan waktu pelayanan.

15. UPF Tawangmangu

Capaian IKM 92,91 (gap sebesar +6,91), dan apabila dibandingkan capaian tahun 2023 (87,09), terjadi peningkatan sebesar 5,82. Seluruh unsur penilaian telah mampu mencapai target yang telah ditetapkan dan harus dapat dipertahankan.

16. Unit Transfusi Darah

Capaian IKM 90,69 (gap sebesar +4,69), dan apabila dibandingkan capaian tahun 2023 (89,90), terjadi peningkatan sebesar 0,79. Prioritas perbaikan terdapat pada kecepatan waktu pelayanan.

Ketidakpuasan masyarakat berdasarkan jumlah isu negatif pada survei, yaitu: a) parkir (7,40%); b) kebersihan (6,28%); c) perawat (5,78%); d) pelayanan medis (6,34%); e) farmasi (20,48%); f) pelayanan pendaftaran (6,41%); g) pemeliharaan (13,32%); h) sarana dan prasarana (16,46%); i) peserta didik (4,65%); dan j) teknologi informasi (2,89%).

H. REKOMENDASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

Dari hasil evaluasi di atas dapat dirumuskan permasalahan monev yang harus ditindaklanjuti adalah, sebagai berikut:

NO	HASIL MONEV	RENCANA AKSI	PELAKSANAAN
1.	Pelayanan farmasi	<ul style="list-style-type: none"> a. Memperpendek waktu peracikan, b. Penambahan loket, c. Penambahan sistem informasi status obat pada aplikasi klik sardjito, d. Penambahan tempat duduk, e. Penugasan pegawai standby, f. Artikulasi petugas pemanggil diperjelas 	Juli 2024
2.	Parkir	<ul style="list-style-type: none"> a. Melakukan sosialisasi dan edukasi terkait ketersediaan/ lokasi parkir a. Penambahan armada/mobil untuk pengantaran pasien dan keluarga pasien dari lokasi parkir menuju tempat pelayanan b. Pemberian materi pelayanan prima kepada petugas 	Juli 2024
3.	Sarana prasarana	<ul style="list-style-type: none"> a. Koordinasi dengan IPSRS jadwal perbaikan b. Mengusulkan proses usulan penggantian alat bisa dipersingkat sesuai tingkat urgensi c. Berkoordinasi dan Monev dengan IRJ, Satpam, CS untuk pengaturan pendamping 	Juli 2024
4.	Pemeliharaan	<ul style="list-style-type: none"> a. AC dilakukan peremajaan, b. Penggantian waterheater, c. Aksesoris toilet diganti, d. Penunjukan PIC tiap Gedung 	
5.	Pelayanan pendaftaran (rawat jalan dan rawat inap)	Koordinasi terkait persiapan operasi di poli dan poli preoperatif, admisi, PIC rencana operasi rawat jalan terutama FT sehingga pasien yang dipanggil admisi sudah siap terkait persiapan tindakan dan rencana tindakan	Agustus- September 2024
6.	Pelayanan medis	<ul style="list-style-type: none"> a. Maksimalkan peran DPJP, Ka Instalasi. b. Klarifikasi dan pembinaan dokter c. Memaksimalkan system layanan dan kepatuhan kehadiran, d. Rebranding DPJP dan petugas terlibat layanan 	Agustus- September 2024

NO	HASIL MONEV	RENCANA AKSI	PELAKSANAAN
7.	Pelayanan kebersihan	<ul style="list-style-type: none"> a. Koordinasi dengan PT ISS untuk peningkatan kebersihan terutama kamar mandi. b. Perlu pembersihan deep cleaning, c. Peningkatan kompetensi CS, d. Frekuensi pembersihan ditingkatkan. 	Januari-Desember 2024
8.	Pelayanan keperawatan	<ul style="list-style-type: none"> a. Branding performance b. Supervis c. Monitoring kepatuhan SPO d. Melakukan CPD / workshop sesuai kompetensi yg dibutuhkan e. Menjadi bagian dari penilaian kinerja 	Agustus-September 2024
9.	Pelayanan peserta didik	<ul style="list-style-type: none"> a. Orientasi peserta didik sebelum bertugas di bangsal b. Monitoring dan supervisi 	Agustus-September 2024
10.	Teknologi informasi	<ul style="list-style-type: none"> a. Pendampingan saat terjadi permasalahan klik sardjito b. Tidak semua ruangan free wifi c. Finger print akan disampaikan ke BPJS 	Januari-Desember 2024

LAMPIRAN

REKAPITULASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
RSUP Dr. SARDJITO YOGYAKARTA
TAHUN 2024

No.	Satuan Kerja	Numerator	Denominator	Σ NNR Tertimbang	IKM (Σ NNR Tertimbang X 25)	Mutu	Kinerja	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur pelayanan	Kecepatan waktu	Biaya/tarif	Kesesuaian produk spesifikasi jenis pelayanan	Kompetensi pelaksana	Perilaku pelaksana	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Sarana prasarana
1	Januari	56901,11	16193	3,51	87,80	B	Baik	1857	88,30	87,37	82,46	86,44	86,33	87,75	90,14	96,15	85,30
2	Februari	51411,75	14308	3,59	89,80	A	Sangat Baik	1628	90,42	89,41	85,33	88,47	88,60	90,18	92,00	95,79	87,99
3	Maret	30124,50	8382	3,59	89,84	A	Sangat Baik	950	90,29	89,30	84,13	89,25	88,78	89,85	92,33	96,39	88,21
	Triwulan 1	138437,36	38883	3,56	88,98	A	Sangat Baik	4435	89,50	88,53	83,87	87,86	87,69	89,09	91,29	96,07	86,91
4	April	25409,25	7075	3,59	89,77	A	Sangat Baik	803	90,97	89,85	84,46	89,02	88,17	90,24	92,19	96,12	86,93
5	Mei	48778,00	13814	3,53	88,28	B	Baik	1587	88,58	88,09	82,21	88,25	86,93	89,28	90,69	94,74	85,72
6	Juni	43492,58	12364	3,52	87,92	B	Baik	1423	88,17	87,51	81,39	87,27	86,36	88,63	90,45	95,70	85,79
	Triwulan 2	117679,83	33253	3,54	88,46	A	Sangat Baik	3813	88,93	88,24	82,38	88,09	86,98	89,24	90,92	95,39	86,00
	Semester I	256117,19	72136	3,55	88,74	A	Sangat Baik	8248	89,24	88,40	83,18	87,96	87,36	89,16	91,12	95,75	86,49
7	Juli	47687,50	13317	3,58	89,50	A	Sangat Baik	1516	89,86	89,40	84,24	88,39	88,23	89,78	91,88	95,53	88,17
8	Agustus	39786,00	11049	3,60	89,98	A	Sangat Baik	1263	89,94	89,50	85,34	88,38	88,74	90,63	92,60	96,32	88,34
9	September	33918,00	9396	3,61	90,22	A	Sangat Baik	1055	91,03	90,16	86,04	88,02	88,72	90,90	92,67	96,16	88,32
	Triwulan 3	121391,50	33762	3,59	89,85	A	Sangat Baik	3834	90,21	89,64	85,10	88,27	88,53	90,37	92,33	95,96	88,27
10	Oktober	37725,11	10466	3,60	90,11	A	Sangat Baik	1166	90,82	90,39	85,68	87,65	88,77	90,65	92,45	96,35	88,23
11	November	36508,70	10208	3,58	89,41	A	Sangat Baik	1138	89,70	89,48	85,16	86,61	88,12	90,17	92,11	95,42	87,89
12	Desember	30007,50	8394	3,57	89,36	A	Sangat Baik	937	89,75	89,43	84,75	86,61	88,07	89,51	91,65	95,35	89,15
	Triwulan 4	104241,31	29068	3,59	89,65	A	Sangat Baik	3241	90,12	89,79	85,23	86,99	88,34	90,15	92,10	95,74	88,37
	Semester II	225632,81	62830	3,59	89,75	A	Sangat Baik	7075	90,17	89,71	85,16	87,62	88,44	90,27	92,23	95,86	88,32
	Kumulatif	481750,00	134966	3,57	89,21	A	Sangat Baik	15323	89,67	89,00	84,09	87,79	87,86	89,67	91,63	95,80	87,33

KETAS KERJA PERHITUNGAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
RSUP DR. SARDJITO YOGYAKARTA
TAHUN 2024

DATA MASYARAKAT (RESPONDENT)		
No HP	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Umur tahun	<input type="checkbox"/>
Jenis Kelamin	1. Laki - Laki 2. Perempuan	<input type="checkbox"/>
Pendidikan Terakhir	1. SD 4. D1-D2-D3 2. SLTP 5. S1 3. SLTA 6. S2 ke atas	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 4. Pelajar/Mahasiswa 2. Pegawai Swasta 5. Lainnya 3. Wiraswasta /Usahawan	<input type="checkbox"/>
Debitur	1. BPJS 4. Asuransi 2. Asuransi 3. Tanggungan Pribadi	<input type="checkbox"/>
Unit Pelayanan (menyesuaikan unit pelayanan pada rs bapak/ibu)	1. Rawat Jalan: a. Publik; b. Private 2. Rawat Inap 3. IGD 4. Farmasi 5. Laboratorium 6. Radiologi 7. IRIN; ICU; NICU; PICU 8. Pemulasaran Jenazah	9. Rehabilitasi Medik 10. Radioterapi 11. Jantung <input type="checkbox"/>

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK			
1. Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang persyaratan administrasi untuk mendapatkan pelayanan di rumah sakit ini ?	<input type="checkbox"/> Tidak mudah <input type="checkbox"/> Mudah <input type="checkbox"/> Kurang mudah <input type="checkbox"/> Sangat mudah	6. Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kemampuan / keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan?	<input type="checkbox"/> Tidak mampu/terampil <input type="checkbox"/> Mampu/terampil <input type="checkbox"/> Kurang mampu/terampil <input type="checkbox"/> Sangat mampu/terampil
2. Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kemudahan akses dalam mendapatkan pelayanan?	<input type="checkbox"/> Tidak mudah <input type="checkbox"/> Mudah <input type="checkbox"/> Kurang mudah <input type="checkbox"/> Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang sikap petugas (sopan, ramah, tanggap, dll) dalam memberikan pelayanan.	<input type="checkbox"/> Buruk sekali <input type="checkbox"/> Baik <input type="checkbox"/> Buruk <input type="checkbox"/> Sangat baik
3. Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? (waktu tunggu)	<input type="checkbox"/> Tidak cepat <input type="checkbox"/> Cepat <input type="checkbox"/> Kurang cepat <input type="checkbox"/> Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang mekanisme/prosedur penanganan keluhan di rumah sakit ini?	<input type="checkbox"/> Tidak ada <input type="checkbox"/> Berfungsi kurang maksimal <input type="checkbox"/> Ada tetapi tidak berfungsi <input type="checkbox"/> Dikelola dengan baik
4. Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kewajaran biaya dalam mendapatkan pelayanan ? (bila pasien J KN/Asuransi tidak perlu mengisi)	<input type="checkbox"/> Tidak sesuai <input type="checkbox"/> Sesuai <input type="checkbox"/> Kurang sesuai <input type="checkbox"/> Sangat sesuai	9. Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kualitas kamar mandi/toilet?	<input type="checkbox"/> Buruk <input type="checkbox"/> Baik <input type="checkbox"/> Cukup <input type="checkbox"/> Sangat baik
5. Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kesesuaian informasi pelayanan antara yang dijelaskan oleh Petugas dengan yang diterima?	<input type="checkbox"/> Tidak sesuai <input type="checkbox"/> Sesuai <input type="checkbox"/> Kurang sesuai <input type="checkbox"/> Sangat sesuai		

Apakah Saudara bersedia merekomendasikan RSUP Dr.Kariadi kepada teman dan kerabat ?

Ya Tidak

Kritik & Saran :

(Apabila ada kritik dan saran mohon cantumkan ruangan untuk mempermudah tindak lanjut perbaikan)

Ruang Pelayanan/Ruang Perawatan:

.....