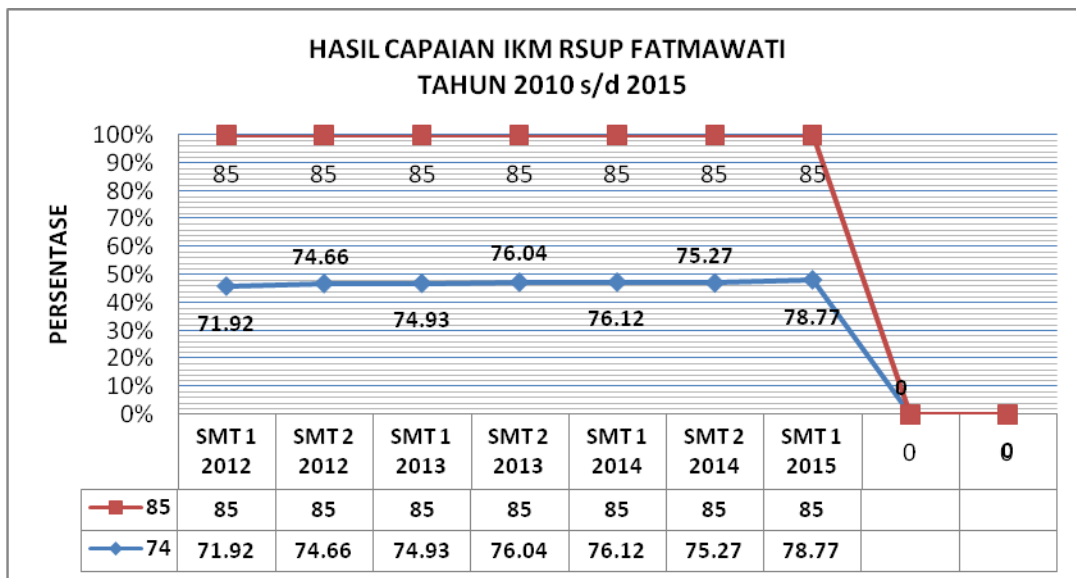


HASIL LAPORAN INDEKS KEPUASAAN PELANGGAN DI RSUP FATMAWATI

PERBANDINGAN HASIL INDEKS KEPUASAAN PELANGGAN PERSATUAN KERJA RSUP FATMAWATI TH 2010 S/D SMT I TH 2015

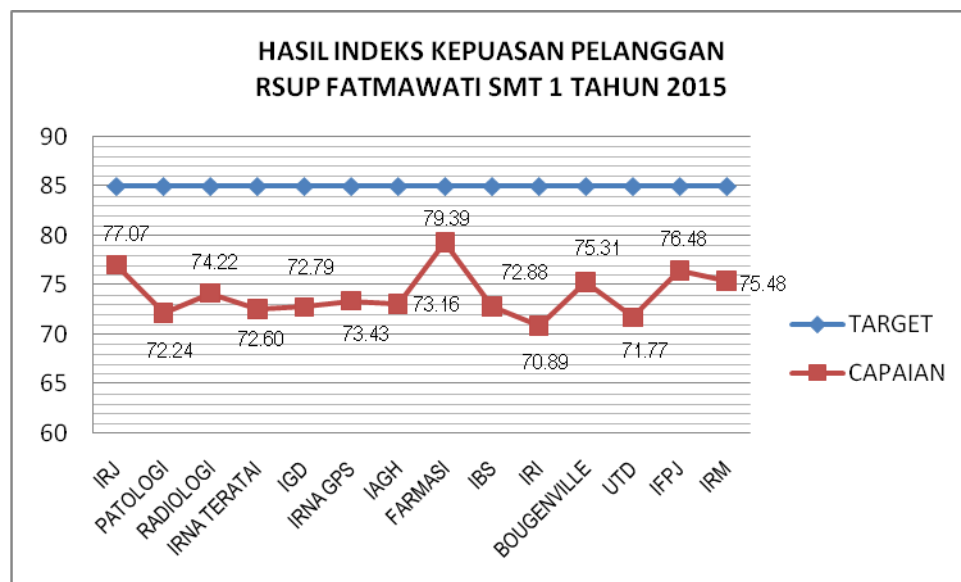
NO.	UNIT KERJA	2010	2011	SMT I 2012	SMT II 2012	SMT I 2013	SMT II 2013	SMT I 2014	SMT II 2014	SMT I 2015	TARGET
1.	IRNA. TERATAI	-	-	-	-	-	-	80,30	77,45	77,63	85
2.	IRNA. GPS	66.4	74.4	72.45	73,26	78,35	76,8	76,14	78,62	78,03	85
3.	IGD	73.4	73.1	71.64	71,15	72,41	74,6	73,62	73,30	78,56	85
4.	INST.GRIYA HUSADA	74	73.4	74.43	80,93	72,82	74,7	75.71	-	85,73	85
5.	IRJ	72.2	74.2	71.62	70,86	71,52	74,4	72,59	69,80	77,07	85
6.	INST. BOUGENVILLE	71.7	76.9	71.86	76,88	74,56	74,1	79,70	76,45	76,61	85
7.	INST.RADIOLOGI	72.4	73.2	70.06	74,28	72,11	75,8	75,85	77,62	77,18	85
8.	INST. ANGGREK	71	76.2	74.96	76,61	73,66	79,4	82,13	79,83	-	85
9.	INST. REHAB MEDIK	70	72.1	70.80	73,92	72,96	76,1	81,14	75,71	75,93	85
10.	INST.PATOLOGI	72.8	71.6	70.32	76,26	71,90	73,0	71,52	74,66	79,45	85
11.	INST.FARMASI	-	71.7	73.86	74	74,83	71,5	67,44	71,75	77,82	85
12.	UTD	-	74.8	76.11	75	83,82	79,2	76,92	77,04	82,33	85
13.	IBS	-	74.8	69.64	73,44	76,14	76,8	75,49	74,25	75,05	85
14.	IRI	73.3	78.6	70.21	72,96	73,64	74,4	76,19	69,04	80,26	85
15.	IFPJ	-	76.9	77.14	77,6	75,41	78,5	77,13	78,24	81,09	85
	TOTAL	71	74	71,92	74,66	74,93	76,04	76,12	75,27	78,77	85

GRAFIK HASIL CAPAIAN IKM TAHUN 2010 S/D SEMESTER 1 TH 2015



Terlihat bahwa hasil capaian IKM RSUP Fatmawati dari tahun 2010 s/d Semester I tahun 2015 sangat fluktuatif, meskipun begitu untuk hasil Semester I tahun 2015 sudah ada **peningkatan** yaitu **78,77** masih belum mencapai target yang ditentukan RSUP Fatmawati yaitu 85.

GRAFIK HASIL IKM SEMESTER 1 TAHUN 2015



Terlihat bahwa hasil survey kepuasan pelanggan di satuan kerja pelayanan RSUP Fatmawati Semester I tahun 2015 belum ada yang memenuhi target yang ditentukan RSUP Fatmawati (85), namun semua satuan Kerja mendapatkan nilai baik (**61,51 s/d 81,25**) menurut standar IKM.

Nilai **tertinggi** adalah **INSTALASI FARMASI** yaitu **79,38** dan yang **terendah** adalah **INSTALASI PATOLOGI** yaitu **72,24** hal ini masih dikategorikan baik menurut kinerja

unit pelayanan sesuai kriteria IKM. Tetapi untuk nilai Instalasi Patologi dapat dikatakan baik.

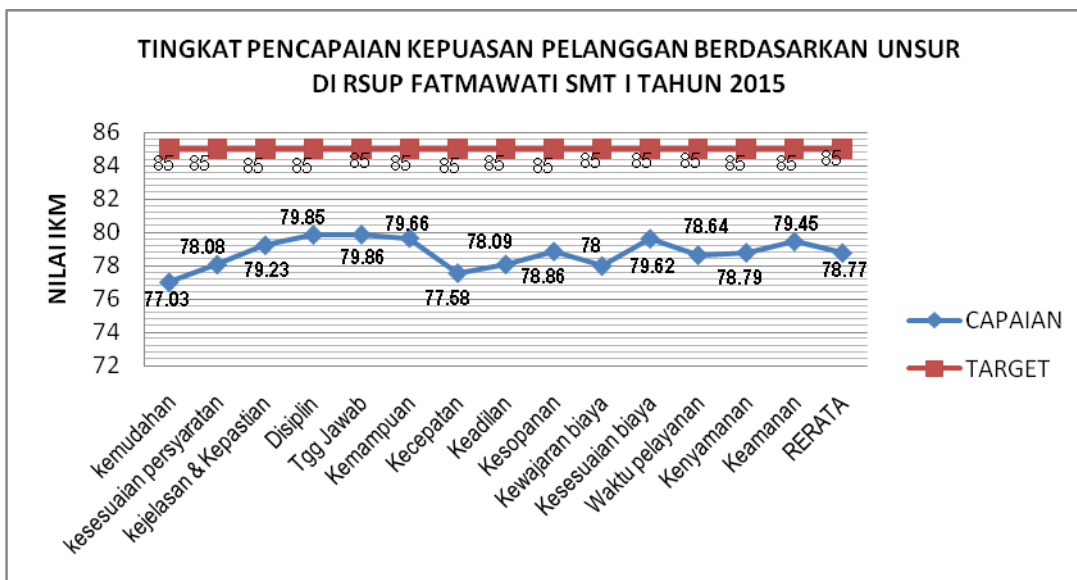
**Nilai Persepsi menurut MENPAN No. 25 Tahun 2004
Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan.
1	1 s/d 1,75	25 s/d 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 s/d 2,50	43,76 s/d 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 s/d 3,25	61,51 s/d 81,25	B	Baik
4	3,26 s/d 4	81,26 s/d 100	A	Sangat Baik



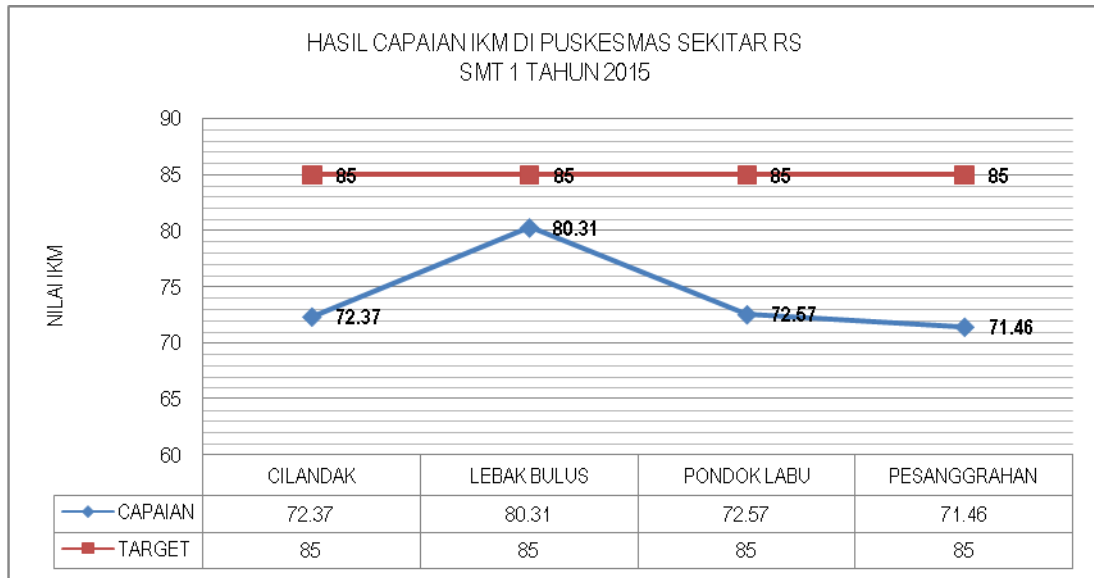
Hasil IKM RSUP Fatmawati semester I Tahun 2015 dengan nilai 78,77

GRAFIK CAPAIAN IKM BERDASARKAN UNSUR PELAYANAN



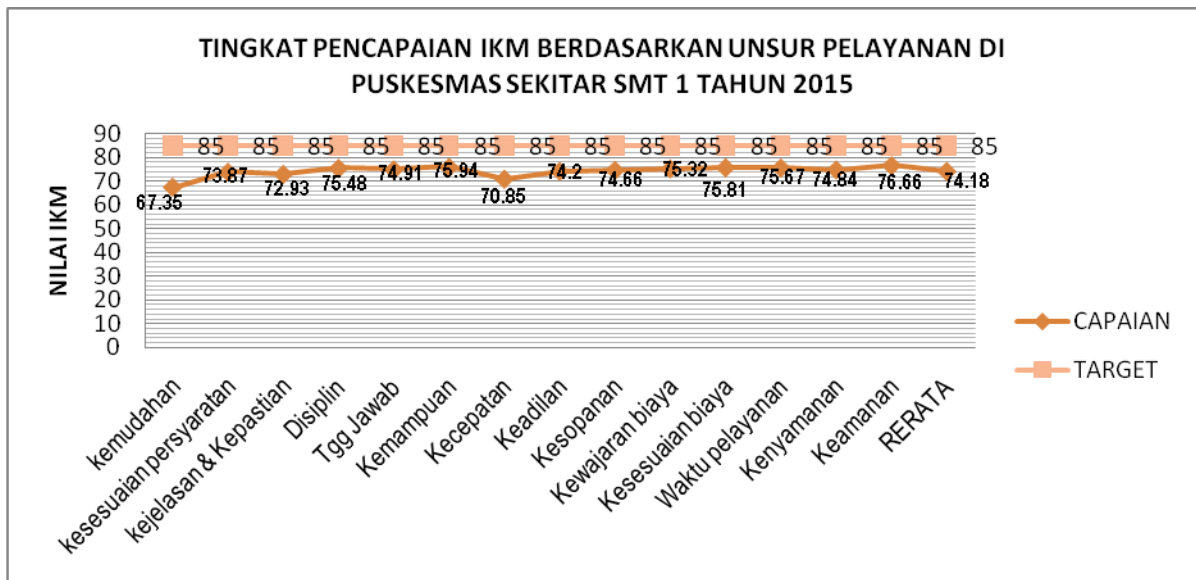
Hasil survey berdasarkan unsur penilaian IKM Semester I 2015 di RSUP Fatmawati adalah bahwa tingkat kepuasan pelanggan **tertinggi** adalah unsur **Kemampuan Petugas** dan yang **terendah** adalah pada unsur **Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan**, untuk yang masih dibawah target perlu perhatian dan peningkatan dengan pemantauan dari masing-masing satuan kerja agar supaya mendapat apresiasi dari pelanggan.

GRAFIK HASIL CAPAIAN IKM EKSTERNAL



Terlihat bahwa hasil survey kepuasan pelanggan di Rumah Sakit dan Puskesmas disekitar RSUP Fatmawati Semester I tahun 2015 dengan hasil nilai **tertinggi** adalah **Puskesmas Lebak Bulus** yaitu **80,31** dan yang mendapatkan nilai **terendah** adalah **Puskesmas Pesanggrahan** dengan nilai **71,46**.

GRAFIK HASIL CAPAIAN IKM EKSTERNAL BERDASARKAN UNSUR PELAYANAN



Hasil survey berdasarkan unsur penilaian IKM Semester I 2015 di Puskesmas sekitar RSUP Fatmawati tingkat kepuasan pelanggan yang **tertinggi** adalah berdasarkan unsur **Keamanan & Kebersihan** dengan nilai **76,66** dan yang **terendah** adalah pada unsur **kecepatan** dengan nilai **70,85**.