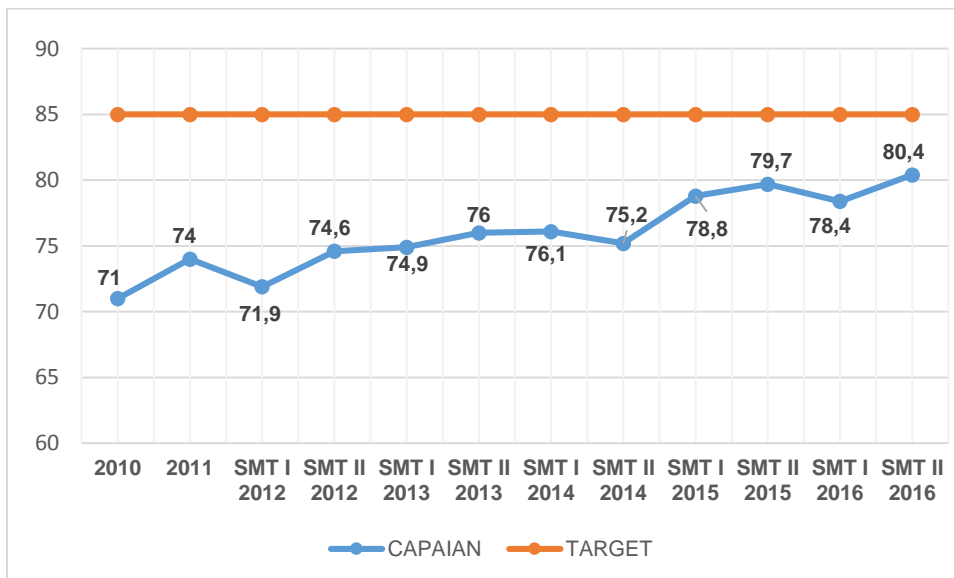


**HASIL LAPORAN INDEKS KEPUASAN PELANGGAN
DI RSUP FATMAWATI**

**PERBANDINGAN HASIL INDEKS KEPUASAN PELANGGAN PER SATUAN KERJA RSUP FATMAWATI TAHUN
2010 S/D TAHUN 2016**

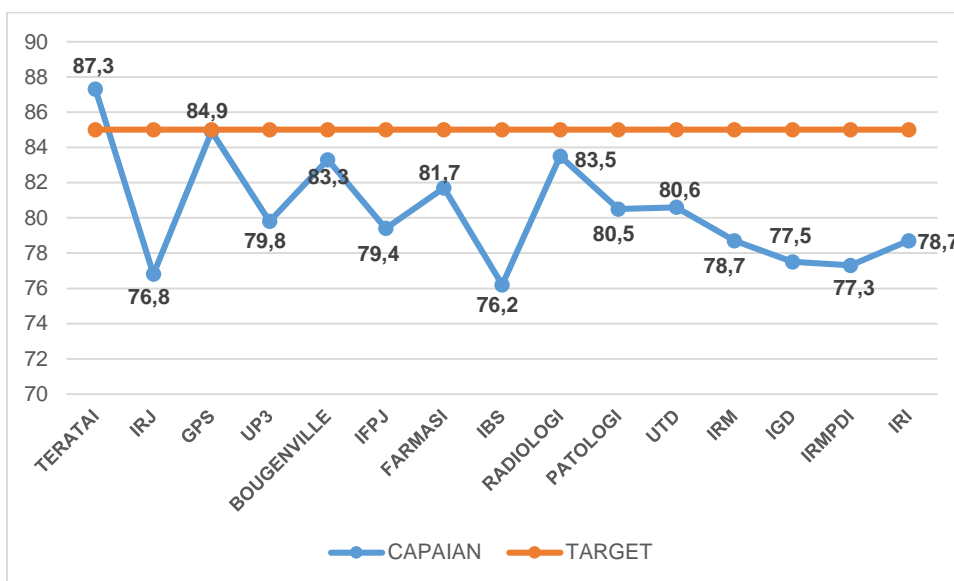
NO	UNIT KERJA	2010	2011	SMT I 2012	SMT II 2012	SMT I 2013	SMT II 2013	SMT I 2014	SMT II 2014	SMT I 2015	SMT II 2015	SMT I 2016	SMT II 2016	TARGET
1.	IRNA. TERATAI	-	-	-	-	-	-	80,3	77,4	77,6	76,9	80,9	87,3	85
2.	IRNA. GPS	66.4	74.4	72.4	73,3	78,3	76,8	76,1	78,6	78,0	77,9	83	84,9	85
3.	IGD	73.4	73.1	71.6	1,1	72,4	74,6	73,6	73,3	78,6	76,4	74,9	77,5	85
4.	INST.GRIYA HUSADA	74	73.4	74.4	80,9	72,8	74,7	75.7	-	85,7	-	-	-	85
5.	IRJ	72.2	74.2	71.6	70,9	71,5	74,4	72,6	69,8	77,1	73,6	78,6	76,8	85
6.	INST. BOUGENVILLE	71.7	76.9	71.8	76,9	74,5	74,1	79,7	76,4	76,6	77,3	81,5	83,3	85
7.	INST.RADIOLOGI	72.4	73.2	70.0	74,3	72,1	75,8	75,8	77,6	77,2	83,6	77,3	83,5	85
8.	INST. ANGGREK	71	76.2	74.9	76,6	73,6	79,4	82,1	79,8	-	80,6	-	-	85
9.	INST. REHAB MEDIK	70	72.1	70.8	73,9	72,9	76,1	81,1	75,7	75,9	81,7	76,5	78,7	85
10	INST.PATOLOGI	72.8	71.6	70.3	76,3	71,9	73,0	71,5	74,6	79,4	79,2	79,2	80,5	85
11	INST.FARMASI	-	71.7	73.8	74	74,8	71,5	67,4	71,7	77,8	79,9	76,8	81,7	85
12	UTD	-	74.8	76.1	75	83,8	79,2	76,9	77,0	82,3	83,5	79,2	80,6	85
13	IBS	-	74.8	69.6	73,4	76,1	76,8	75,5	74,2	75	78	76,4	76,2	85
14	IRI	73.3	78.6	70.2	72,9	73,6	74,4	76,2	69,0	80,3	-	-	78,7	85
15	IFPJ	-	76.9	77.1	77,6	75,4	78,5	77,1	78,2	81,1	86,4	78,4	79,4	85
16	UP3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	80,2	81,4	79,8	85
	TOTAL	71	74	71,9	74,6	74,9	76,0	76,1	75,2	78,8	79,7	78,4	80,4	85

GRAFIK HASIL CAPAIAN IKM TAHUN 2010 S/D TAHUN 2016



Hasil Survey berdasarkan tahun penilaian IKM sejak tahun 2010 sampai dengan tahun 2016 di RSUP Fatmawati adalah bahwa tingkat kepuasan pelanggan tertinggi adalah pada Semester 2 tahun 2016 dan yang terendah adalah pada tahun 2010, tahun demi tahun hasil survey yang dilakukan mengalami peningkatan seiring dengan tuntutan pelanggan yang semakin banyak sehingga RSUP Fatmawati terus berbenah diri dengan melakukan upaya-upaya perbaikan sehingga tujuan agar pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang ada.

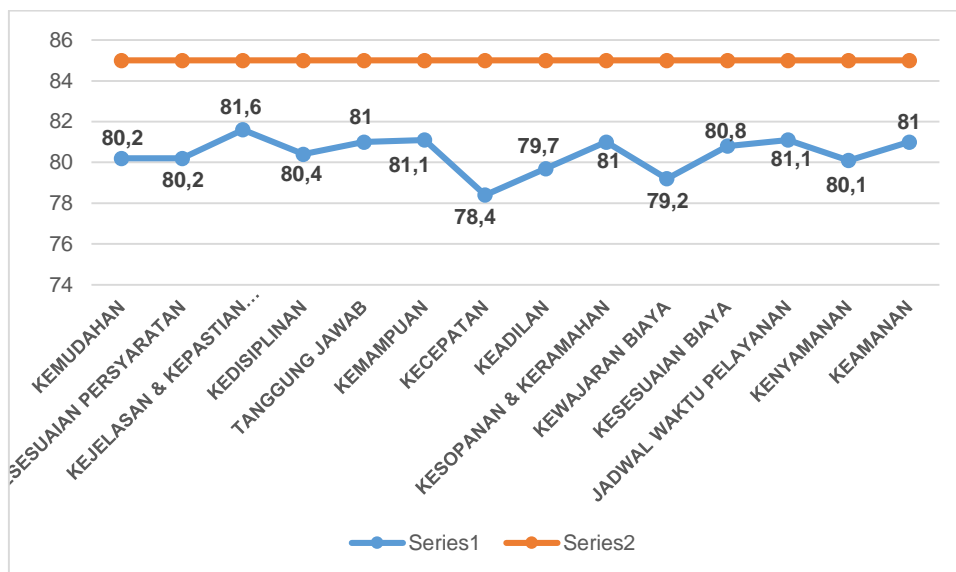
GRAFIK HASIL IKM SEMESTER II TAHUN 2016



Grafik diatas terlihat bahwa hasil survey kepuasan pelanggan di satuan kerja pelayanan RSUP Fatmawati pada Semester 2 tahun 2016 hasilnya masih belum mencapai target yang telah ditentukan yaitu 85 tetapi jika dikategorikan kedalam nilai IKM tergolong kepada nilai BAIK menurut standar IKM (61.51 s/d 81.25).

Satuan kerja yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu IRNA TERATAI dengan capaian 87.3 dan satuan kerja yang mendapatkan nilai terendah yaitu 76.2 yaitu Instalasi Bedah Sentral, meskipun demikian usaha dan upaya yang dilakukan oleh satuan kerja untuk meningkatkan nilai IKM tersebut terus dilakukan.

GRAFIK CAPAIAN IKM BERDASARKAN UNSUR PELAYANAN



Grafik hasil survey berdasarkan unsur penilaian IKM pada Semester 2 tahun 2016 di RSUP Fatmawati dengan nilai tertinggi adalah Kejelasan dan Kepastian Petugas Pelayanan dan nilai terendah pada unsur tersebut yaitu Kecepatan Pelayanan, hasil tersebut perlu mendapat perhatian serius dari RSUP Fatmawati untuk meningkatkan upaya dan usaha agar target yang telah ditetapkan dapat tercapai.

Tabel Nilai Persepsi Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit pelayanan sesuai dengan ketentuan IKM Menpan.

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

Berdasarkan tabel diatas, hasil survey kepuasan pelanggan yang didapat oleh RSUP Fatmawati pada semester 2 tahun 2016 berada di kategori baik dengan capaian nilai 80.4, hasil yang didapat tahun demi tahun terus mengalami peningkatan.