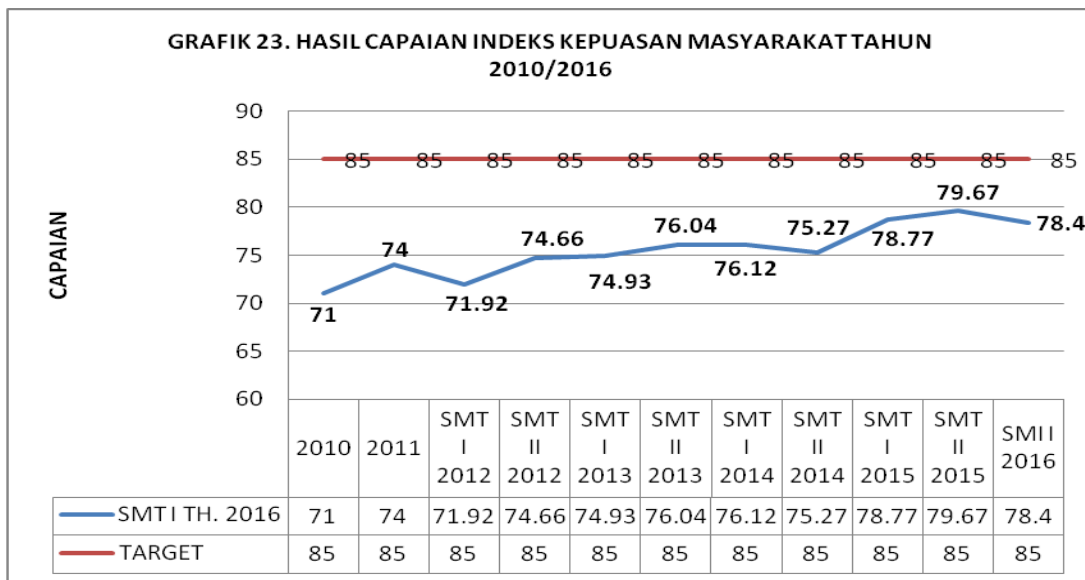


HASIL LAPORAN INDEKS KEPUASAAN PELANGGAN DI RSUP FATMAWATI

PERBANDINGAN HASIL INDEKS KEPUASAAN PELANGGAN PERSATUAN KERJA RSUP FATMAWATI TH 2010 S/D SMT 1 TH 2016

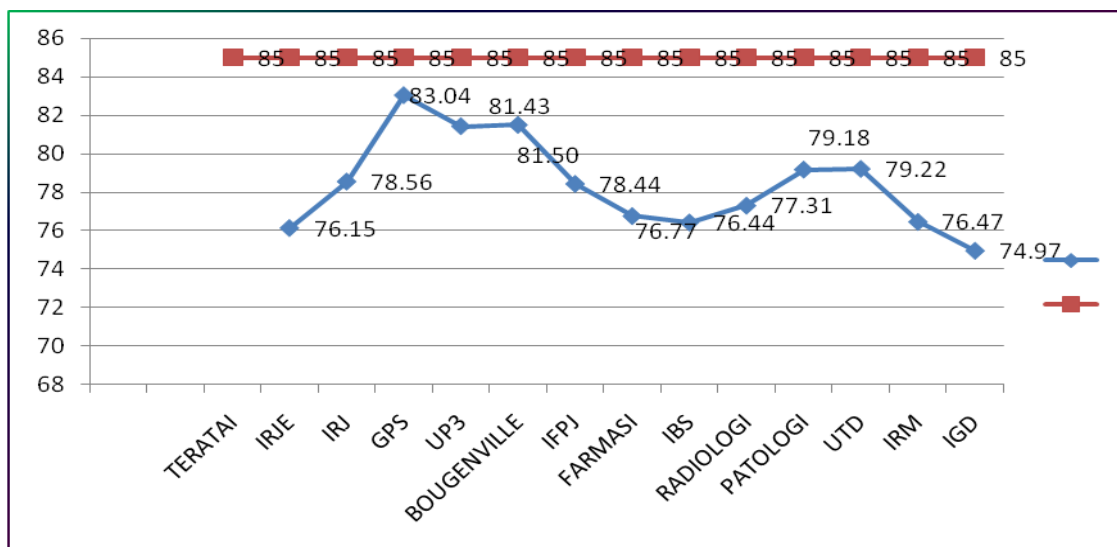
NO.	UNIT KERJA	2010	2011	SMT I 2012	SMT II 2012	SMT I 2013	SMT II 2013	SMT I 2014	SMT II 2014	SMT I 2015	SMT II 2015	SMT I 2016	TARGET
1.	IRNA. TERATAI	-	-	-	-	-	-	80,30	77,45	77,63	76,95	80,89	85
2.	IRNA. GPS	66.4	74.4	72.45	73,26	78,35	76,8	76,14	78,62	78,03	77,92	83,04	85
3.	IGD	73.4	73.1	71.64	71,15	72,41	74,6	73,62	73,30	78,56	76,40	74,97	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	73,62	78,56	85
6.	INST. BOUGENVILLE	71.7	76.9	71.86	76,88	74,56	74,1	79,70	76,45	76,61	77,47	81,50	85
7.	INST.RADIOLO GI	72.4	73.2	70.06	74,28	72,11	75,8	75,85	77,62	77,18	83,56	77,31	85
8.	INST. ANGGREK	71	76.2	74.96	76,61	73,66	79,4	82,13	79,83	-	80,59	-	85
9.	INST. REHAB MEDIK	70	72.1	70.80	73,92	72,96	76,1	81,14	75,71	75,93	81,70	76,47	85
10.	INST.PATOLO GI	72.8	71.6	70.32	76,26	71,90	73,0	71,52	74,66	79,45	79,20	79,18	85
11.	INST.FARMASI	-	71.7	73.86	74	74,83	71,5	67,44	71,75	77,82	79,86	76,77	85
12.	UTD	-	74.8	76.11	75	83,82	79,2	76,92	77,04	82,33	83,50	79,22	85
13.	IBS	-	74.8	69.64	73,44	76,14	76,8	75,49	74,25	75,05	78,04	76,44	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	86,38	78,44	85
16	UP3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	80,20	81,43	85
	TOTAL	71	74	71,92	74,66	74,93	76,04	76,12	75,27	78,77	79,67	78,4	85

GRAFIK HASIL CAPAIAN IKM CAPAIAN IKM TAHUN 2010 S/D SEMESTER 1 TAHUN 2016



Hasil survey berdasarkan tahun penilaian IKM tahun 2010 sampai dengan Semester I 2016 di RSUP Fatmawati adalah bahwa tingkat kepuasan pelanggan **tertinggi** adalah **pada semester 2 tahun 2015** dan yang **terendah** adalah pada **tahun 2010**, untuk yang masih dibawah target perlu perhatian dan peningkatan dengan pemantauan dari masing-masing satuan kerja agar supaya mendapat apresiasi dari pelanggan.

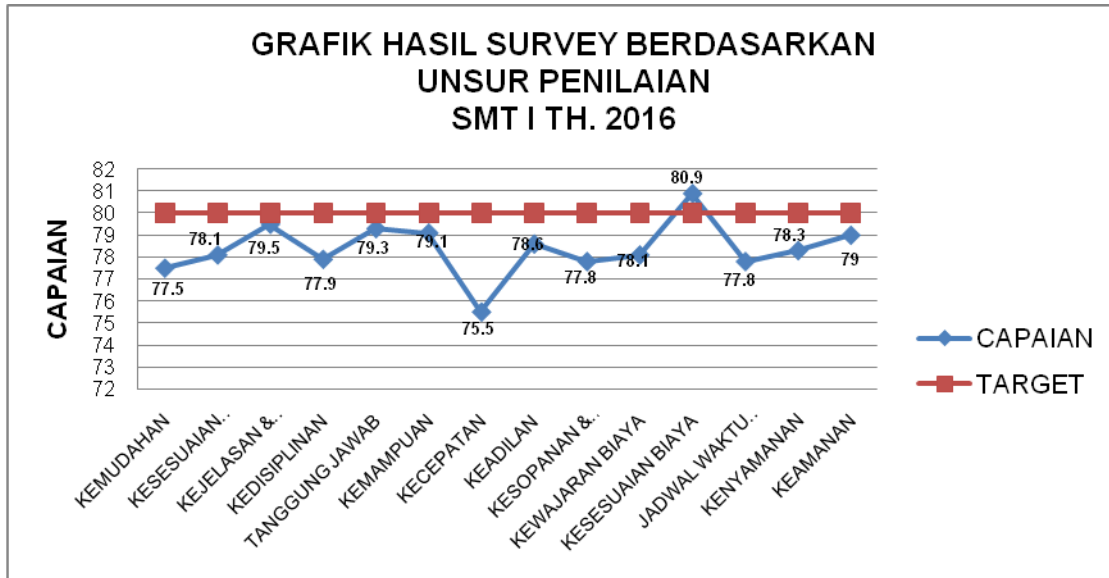
GRAFIK HASIL IKM SEMESTER 1 TAHUN 2016



Terlihat bahwa hasil survey kepuasan pelanggan di satuan kerja pelayanan RSUP Fatmawati Semester I tahun 2016 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 **IRNA GEDUNG PROF. SOELARTO** yaitu **83,04** dan yang **terendah** adalah **INSTALASI GAWAT DARURAT** yaitu **74,97** hal ini masih dikatagorikan baik menurut kinerja unit pelayanan sesuai kriteria IKM.

GRAFIK CAPAIAN IKM BERDASARKAN UNSUR PELAYANAN



Grafiik Hasil survey berdasarkan unsur penilaian IKM Semester I 2016 di RSUP Fatmawati adalah bahwa tingkat kepuasan pelanggan **tertinggi** adalah unsur **Kesesuaian Biaya** dan yang **terendah** adalah pada unsur **Kecepatan** untuk yang masih dibawah target perlu perhatian dan peningkatan dengan pemantauan dari masing-masing satuan kerja agar supaya mendapat apresiasi dari pelanggan.

Nilai Persepsi, 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 1 tahun 2016 dengan nilai 78.4