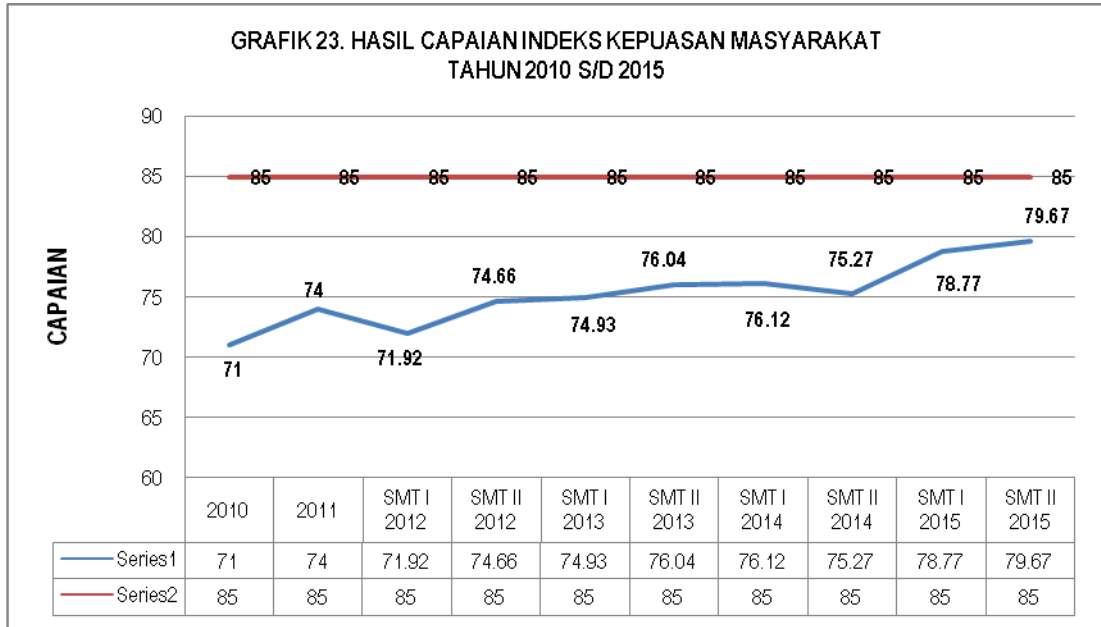


**HASIL LAPORAN INDEKS KEPUASAN PELANGGAN
DI RSUP FATMAWATI**

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

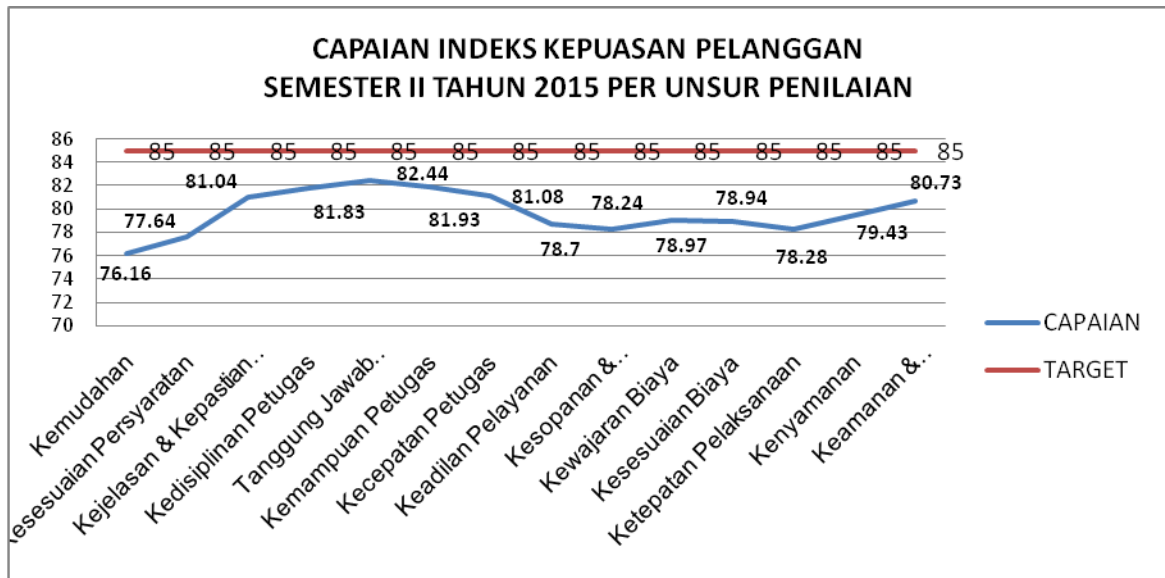
NO.	UNIT KERJA	2010	2011	SMT I 2012	SMT II 2012	SMT I 2013	SMT II 2013	SMT I 2014	SMT II 2014	SMT I 2015	SMT II 2015	TARGET
1.	IRNA. TERATAI	-	-	-	-	-	-	80,30	77,45	77,63	76,95	85
2.	IRNA. GPS	66.4	74.4	72.45	73,26	78,35	76,8	76,14	78,62	78,03	77,92	85
3.	IGD	73.4	73.1	71.64	71,15	72,41	74,6	73,62	73,30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

GRAFIK HASIL CAPAIAN IKM CAPAIAN IKM TAHUN 2010 S/D SEMESTER 2 TAHUN 2015



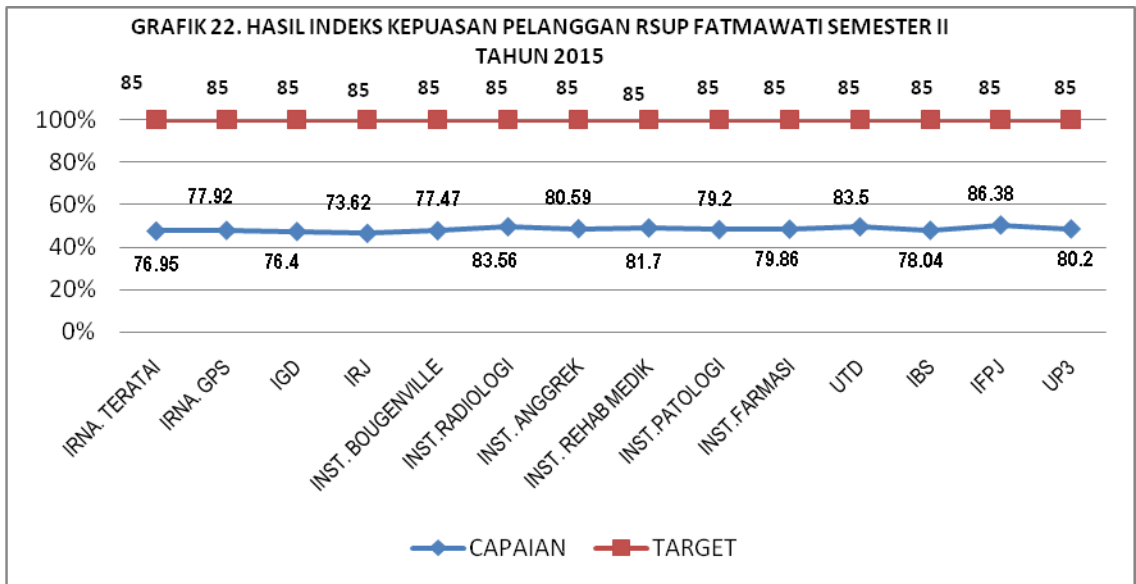
Terlihat bahwa hasil capaian IKM RSUP Fatmawati dari tahun 2010 s/d 2015 sangat fluktuatif, meskipun begitu untuk hasil Semester II tahun 2015 sudah ada **peningkatan** yaitu **79,67** masih belum mencapai target yang ditentukan RSUP Fatmawati yaitu 85.

GRAFIK HASIL IKM SMESTER 2 TAHUN 2015



Grafiik Hasil survey berdasarkan unsur penilaian IKM Semester II 2015 di RSUP Fatmawati adalah bahwa tingkat kepuasan pelanggan **tertinggi** adalah unsur **Tanggung jawab 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 IKM SEMESTER 2 TAHUN 2015



Grafik di atas terlihat bahwa hasil survey kepuasan pelanggan di satuan kerja pelayanan RSUP Fatmawati Semester II 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 FORENSIK DAN PERAWATAN JENAZAH** yaitu **86,38** dan yang **terendah** adalah **INSTALASI RAWAT JALAN** yaitu **73,62** hal ini masih dikategorikan baik menurut kinerja unit pelayanan sesuai kriteria IKM.

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 2 tahun 2015 dengan nilai 79.67