

HASIL LAPORAN INDEKS KEPUASAN PELANGGAN DI RSUP FATMAWATI

NO	UNIT KERJA	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
1	IRNA. TERATAI	-	-			78,8	77,2	84,1	88,8	82,4	82,8	82,4	82,8	83,4	82,3	80,2
2	IRNA. GPS	66,4	74,4	72,9	77,5	77,3	77,9	84,0	83,8	83,4	81,8	79,7	83,6	80,6	81,9	81,8
3	IGD	73,4	73,1	71,35	73,5	73,45	77,5	76,2	77,6	76,5	77,8	77,0	78,3	79,6	82,8	81,6
4	GRIYA HUSADA	74,0	73,4	77,65	73,75	75,7	85,7	-	-	-	80,6	84,1	90,8	91,9	87,4	86,9
5	IRJ	72,2	74,2	71,2	72,9	71,2	75,3	77,7	81,3	81,1	78,4	77,5	79,8	81,0	79,1	80,6
6	INST. BOUGENVILLE	71,7	76,9	74,35	74,3	78,0	76,9	82,4	82,2	-	-	-	-	-	-	-
7	INST. RADIOLOGI	72,4	73,2	72,1	73,9	76,7	80,4	80,4	82,6	80,5	81,7	77,2	75,4	79,4	86,9	84,3
8	INST. ANGGREK	71,0	76,2	75,7	76,5	80,9	80,6	-	81,0	78,7	78,2	81,6	82,1	80,8	83,8	81,5
9	INST. REHAB MEDIK	70,0	72,1	72,35	74,5	78,4	78,8	77,6	78,9	76,6	75,9	75,4	85,7	84,1	78,8	81,6
10	INST. PATOLOGI	72,8	71,6	73,3	72,4	73,0	79,3	79,9	80,7	78,4	78,8	81,9	77,8	79,6	83,1	83,3
11	INST. FARMASI	-	71,7	73,9	75,1	69,5	78,8	79,3	83,1	75,0	79,2	79,8	90,5	93,8	95,2	83,6
12	UTD	-	74,8	75,5	81,5	76,9	82,9	79,9	81,6	81,2	79,1	80,2	82,3	82,8	86,2	-
13	IBS	-	74,8	71,5	76,4	74,8	76,5	76,3	-	-	-	-	-	-	-	-
14	IRI	73,3	78,6	71,5	74,0	72,6	80,3	39,4	80,2	-	-	-	-	-	-	-
15	IFPJ	-	76,9	77,3	76,9	77,6	83,7	78,9	80,5	78,9	75,5	76,6	77,4	77,5	78,4	78,9
16	UP3	-	-		-	-	80,2	80,6	-	-	-	-	-	-	-	-
17	IRMPDI	-	-		-	-	-	76,4	78,3	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL		71,0	74,0	73,6	75,1	75,7	79,5	76,9	81,5	79,3	79,1	79,5	81,4	82,9	83,8	83,2

GRAFIK HASIL CAPAIAN IKM TAHUN 2010 S/D TAHUN 2024



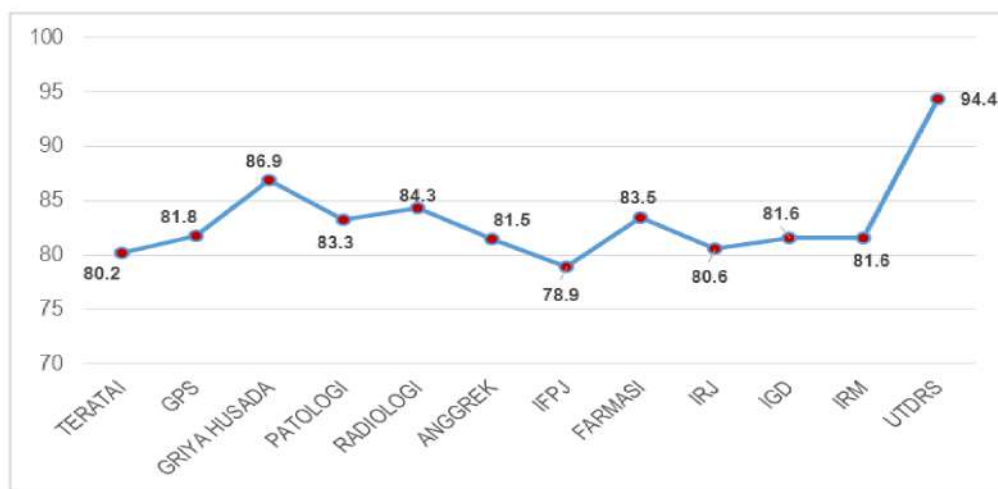
Sejak tahun 2010 sampai dengan tahun 2024 RS Fatmawati melakukan kegiatan survey secara rutin, saat ini pedoman yang digunakan saat ini adalah PERMENPAN No.14 tahun 2017 dengan 9 unsur penilaian.

Hasil Survey berdasarkan tahun penilaian sejak tahun 2010 sampai dengan tahun 2024 dengan hasil sangat fluktuatif, tingkat kepuasan pelanggan tertinggi adalah pada tahun 2023 dan yang terendah adalah pada tahun 2010 yang merupakan tahun pertama RS Fatmawati melakukan kegiatan survei kepuasan pelanggan, tahun demi tahun.

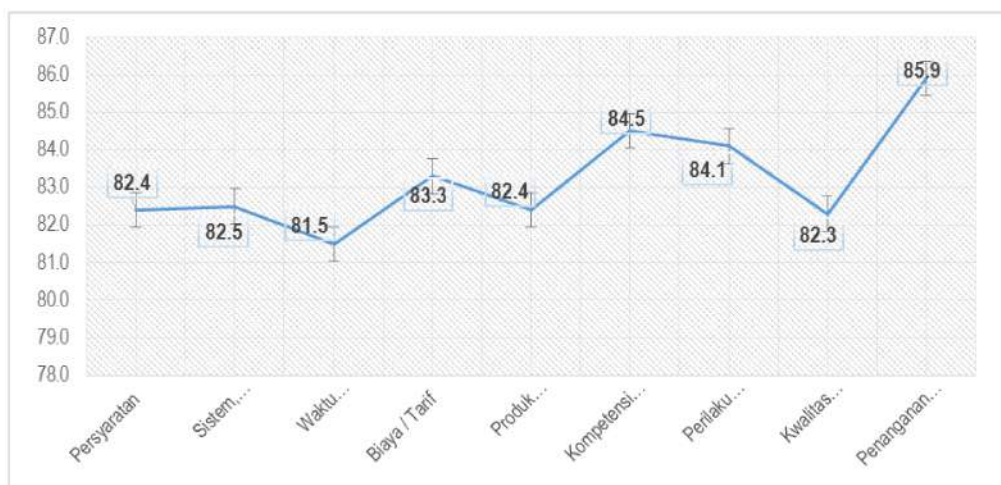
hasil survey yang dilakukan mengalami peningkatan seiring dengan tuntutan pelanggan yang semakin banyak sehingga RS Fatmawati terus berbenah diri dengan melakukan upaya upaya perbaikan sehingga tujuan agar pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang ada.

Hasil yang didapat masih banyaknya satuan kerja yang masih belum mendapatkan nilai yang memuaskan sesuai dengan target yang telah ditetapkan tetapi tahun demi tahun terus mengalami peningkatan nilai kepuasan yang didapatkan dari pelanggan.

GRAFIK HASIL IKM TAHUN 2024



GRAFIK CAPAIAN IKM BERDASARKAN UNSUR PELAYANAN TAHUN 2024



Grafik hasil survey berdasarkan unsur penilaian IKM pada tahun 2024 di RS Fatmawati dengan nilai tertinggi adalah penanganan pengaduan (85,9) dan nilai terendah pada unsur tersebut yaitu kualitas pelayanan (82,3) hasil di tahun 2024 ini tetap harus mendapat perhatian serius dari manajemen RS 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	1,00 s/d 2,5996	25,00 s/d 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 s/d 3,064	65,00 s/d 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 s/d 3,532	76,61 s/d 88,30	B	Baik
4	3,5324 s/d 4,00	88,31 s/d 100,00	A	Sangat Baik

Berdasarkan tabel diatas, hasil survey kepuasan pelanggan yang didapat oleh RS Fatmawati pada tahun 2024 berada di kategori baik dengan capaian nilai **83,2**.

Tabel diatas yang diarsir warna hijau menunjukan bahwa nilai hasil survei kepuasan pelanggan pada tahun 2024 berada pada kategori "**BAIK**" jika dilihat dari Kinerja Unit Pelayanan atau predikat "**B**" jika dilihat dari Mutu Pelayanan. RS Fatmawati terus menerus berbenah untuk mencapai hasil lebih baik dalam melakukan pelauanannya.