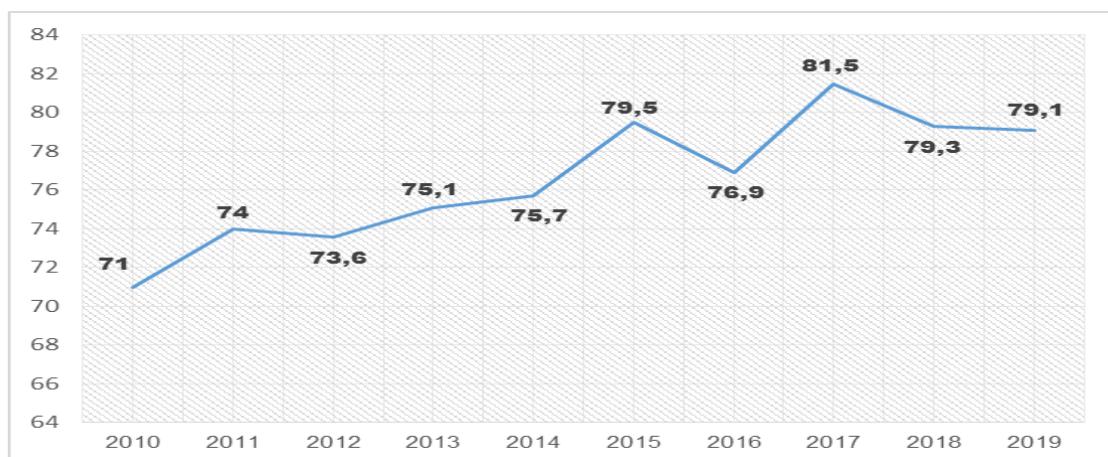


## HASIL LAPORAN INDEKS KEPUASAN PELANGGAN DI RSUP FATMAWATI

PERBANDINGAN HASIL INDEKS KEPUASAN PELANGGAN PER SATUAN KERJA RSUP FATMAWATI  
TAHUN 2010 S/D TAHUN 2019

NO	UNIT KERJA	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	TARGET
1.	IRNA. TERATAI	-	-			78,85	77,25	84,1	88,8	82,4	82,8	80
2.	IRNA. GPS	66,4	74,4	72,87	77,55	77,35	77,95	84	83,8	83,4	81,8	80
3.	IGD	73,4	73,1	71,35	73,5	73,45	77,5	76,2	77,6	76,5	77,8	80
4.	INST.GRIYA HUSADA	74	73,4	77,65	73,75	75,7	85,7	0	-	-	80,6	80
5.	IRJ	72,2	74,2	71,25	72,95	71,2	75,35	77,7	81,3	81,1	78,4	80
6.	INST. BOUGENVILLE	71,7	76,9	74,35	74,3	78,05	76,95	82,4	82,2	-	-	80
7.	INST.RADIOLOGI	72,4	73,2	72,15	73,95	76,7	80,4	80,4	82,6	80,5	81,7	80
8.	INST. ANGGREK	71	76,2	75,75	76,5	80,95	80,6	-	81	78,7	78,2	80
9.	INST. REHAB MEDIK	70	72,1	72,35	74,5	78,4	78,8	77,6	78,9	76,6	75,9	80
10.	INST.PATOLOGI	72,8	71,6	73,3	72,45	73,05	79,3	79,9	80,7	78,4	78,8	80
11.	INST.FARMASI	-	71,7	73,9	73,15	69,55	78,85	79,3	83,1	75	79,2	80
12.	UTD	-	74,8	75,55	81,5	76,95	82,9	79,9	81,6	81,2	79,1	80
13.	IBS	-	74,8	71,5	76,45	74,85	76,5	76,3	-	-	-	80
14.	IRI	73,3	78,6	71,55	74	72,6	80,3	39,4	80,2	-	-	80
15.	IFPJ	-	76,9	77,35	76,95	77,65	83,75	78,9	80,5	78,9	75,5	80
16.	UP3	-	-		-	-	80,2	80,6	-	-	-	80
17.	IRMPDI	-	-		-	-	-	76,4	78,3	-	-	80
<b>TOTAL</b>		<b>71</b>	<b>74</b>	<b>73,6</b>	<b>75,1</b>	<b>75,7</b>	<b>79,5</b>	<b>76,9</b>	<b>81,5</b>	<b>79,3</b>	<b>79,1</b>	<b>80</b>

### GRAFIK HASIL CAPAIAN IKM TAHUN 2010 S/D TAHUN 2019



Sejak tahun 2010 sampai dengan tahun 2019 RSUP Fatmawati melakukan kegiatan survey secara rutin dengan mempergunakan pedoman dari PERMENPAN No. 14 2004 ( 14 unsur penilaian ) dan mulai tahun 2018 menggunakan PERMENPAN No. 16 Tahun 2014 ( 9 Unsur penilaian ).

Hasil Survey berdasarkan tahun penilaian sejak tahun 2010 sampai dengan tahun 2019 dengan hasil sangat fluktuatif, tingkat kepuasan pelanggan tertinggi adalah pada tahun 2017 dan yang terendah adalah pada tahun 2010 yang merupakan tahun pertama RSUP Fatmawati melakukan kegiatan survei kepuasan pelanggan, 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.

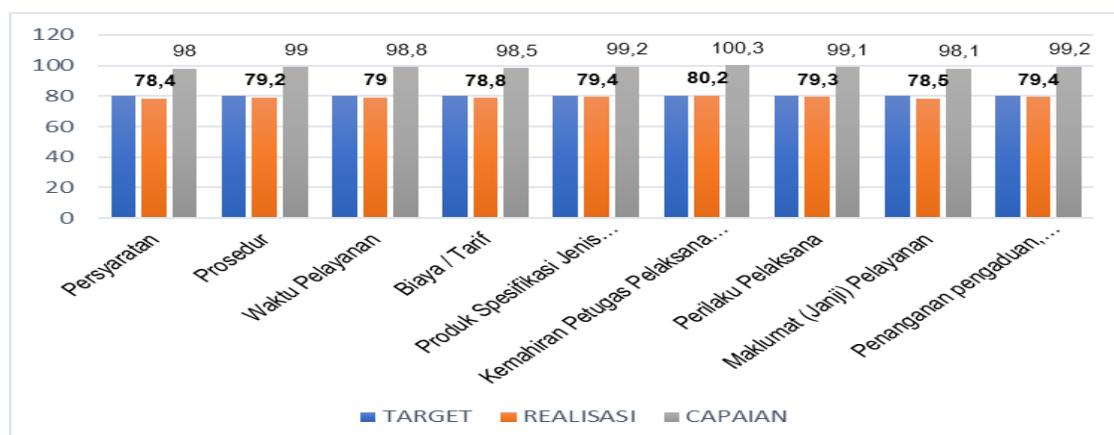
Pada tahun 2018 RSUP Fatmawati menggunakan metode baru PERMENPAN No. 16 Tahun 2014 dengan 9 unsur penilaian.

Hasil yang didapat masih banyaknya satuan kerja yang masih belum mendapatkan nilai yang memuaskan sesuai dengan target yang telah ditetapkan.

### GRAFIK HASIL IKM TAHUN 2019



### GRAFIK CAPAIAN IKM BERDASARKAN UNSUR PELAYANAN TAHUN 2019



Grafik hasil survey berdasarkan unsur penilaian IKM pada tahun 2019 di RSUP Fatmawati dengan nilai tertinggi adalah Kemahiran petugas pelaksana pelayanan dan nilai terendah pada unsur tersebut yaitu persyaratan 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.

Berdasarkan tabel diatas, hasil survey kepuasan pelanggan yang didapat oleh RSUP Fatmawati pada tahun 2019 berada di kategori baik dengan capaian nilai 79.1.

Tabel diatas yang diarsir warna hijau menunjukkan bahwa nilai hasil survei kepuasan pelanggan pada tahun 2019 berada pada kategori "**BAIK**" jika dilihat dari Kinerja Unit Pelayanan atau predikat "**B**" jika dilihat dari Mutu 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