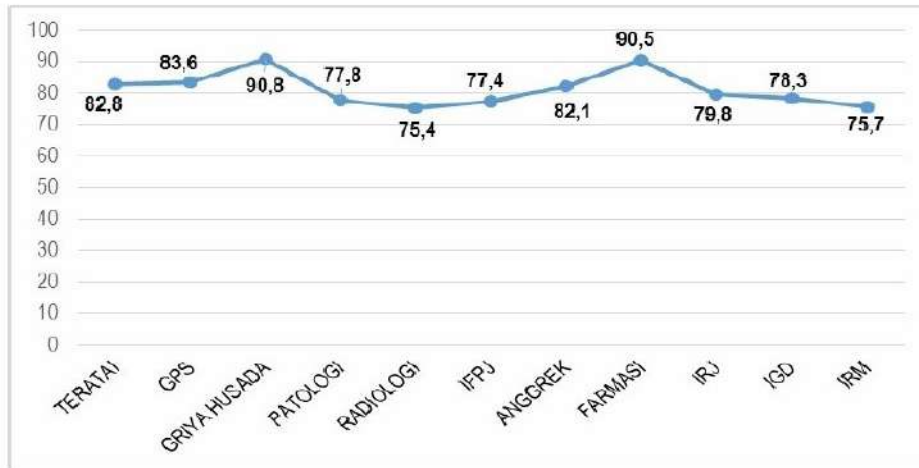


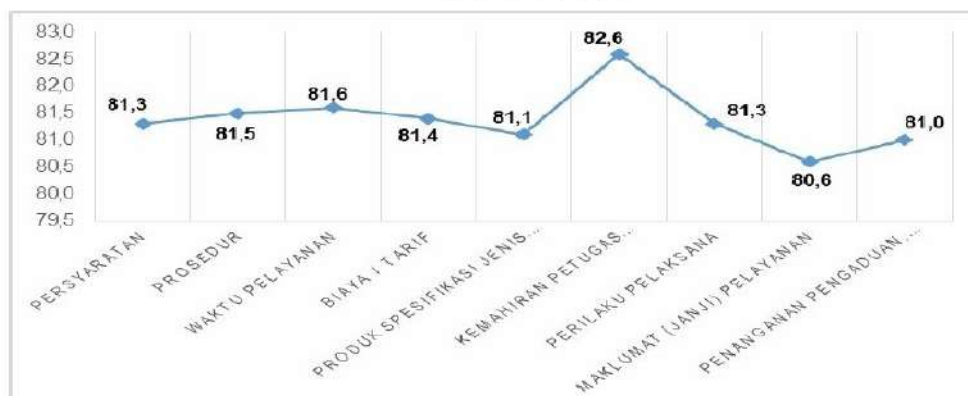
hasil survey yang dilakukan mengalami peningkatan seiring dengan tuntutan pelanggan yang semakin banyak sehingga RSUP Fatmawati terus berbenah diri dengan melakukan upaya upaya perbaikan sehingga tujuan agar pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang ada.

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

GRAFIK HASIL IKM TAHUN 2021



GRAFIK CAPAIAN IKM BERDASARKAN UNSUR PELAYANAN TAHUN 2021



Grafik hasil survey berdasarkan unsur penilaian IKM pada tahun 2021 di RSUP Fatmawati dengan nilai tertinggi adalah Kemahiran petugas pelaksana pelayanan dan nilai terendah pada unsur tersebut yaitu maklumat (janji) 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 2021 berada di kategori baik dengan capaian nilai 81.4.

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

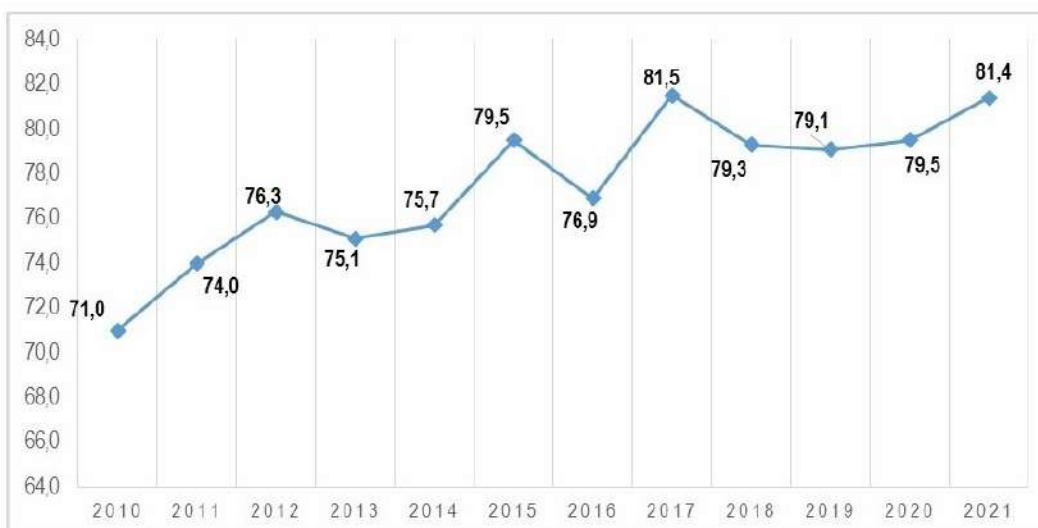
Tabel diatas yang diarsir warna hijau menunjukkan bahwa nilai hasil survei kepuasan pelanggan pada tahun 2021 berada pada kategori "**SANGAT BAIK**" jika dilihat dari Kinerja Unit Pelayanan atau predikat "**A**" jika dilihat dari Mutu Pelayanan.

HASIL LAPORAN INDEKS KEPUASAN PELANGGAN DI RSUP FATMAWATI

PERBANDINGAN HASIL INDEKS KEPUASAN PELANGGAN PER SATUAN KERJA RSUP FATMAWATI
TAHUN 2010 S/D TAHUN 2021

NO	UNIT KERJA	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
1.	IRNA. TERATAI	-	-			78,85	77,25	84,1	88,8	82,4	82,8	82,4	82,8
2.	IRNA. GPS	66,4	74,4	72,87	77,55	77,35	77,95	84	83,8	83,4	81,8	79,7	83,6
3.	IGD	73,4	73,1	71,35	73,5	73,45	77,5	76,2	77,6	76,5	77,8	77	78,3
4.	INST.GRIYA HUSADA	74	73,4	77,65	73,75	75,7	85,7	0	-	-	80,6	84,1	90,8
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
6.	INST. BOUGENVILLE	71,7	76,9	74,35	74,3	78,05	76,95	82,4	82,2	-	-	-	-
7.	INST.RADIOLOGI	72,4	73,2	72,15	73,95	76,7	80,4	80,4	82,6	80,5	81,7	77,2	75,4
8.	INST. ANGGREK	71	76,2	75,75	76,5	80,95	80,6	-	81	78,7	78,2	81,6	82,1
9.	INST. REHAB MEDIK	70	72,1	72,35	74,5	78,4	78,8	77,6	78,9	76,6	75,9	75,4	85,7
10.	INST.PATOLOGI	72,8	71,6	73,3	72,4	73	79,3	79,9	80,7	78,4	78,8	81,9	77,8
11.	INST.FARMASI	-	71,7	73,9	75,1	69,5	78,8	79,3	83,1	75	79,2	79,8	90,5
12.	UTD	-	74,8	75,5	81,5	76,9	82,9	79,9	81,6	81,2	79,1	80,2	82,3
13.	IBS	-	74,8	71,5	76,4	74,8	76,5	76,3	-	-	-	-	-
14.	IRI	73,3	78,6	71,5	74	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
16.	UP3	-	-	-	-	-	80,2	80,6	-	-	-	-	-
17.	IRMPDI	-	-	-	-	-	-	76,4	78,3	-	-	-	-
TOTAL		71	74	73,6	75,1	75,7	79,5	76,9	81,5	79,3	79,1	79,5	81,4

GRAFIK HASIL CAPAIAN IKM TAHUN 2010 S/D TAHUN 2022



Sejak tahun 2010 sampai dengan tahun 2020 RSUP Fatmawati melakukan kegiatan survey secara rutin dengan menggunakan pedoman dari PERMENPAN No. 14 tahun 2017 dengan 9 unsur penilaian,

Hasil Survey berdasarkan tahun penilaian sejak tahun 2010 sampai dengan tahun 2021 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.