

LAPORAN HASIL EVALUASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TAHUN 2017

PUSAT TEKNOLOGI RADIOISOTOP DAN RADIOFARMAKA

I. Pendahuluan

Dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta Perka BATAN No. 186 Tahun 2012 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat. Pusat Teknologi Radioisotop dan Radiofarmaka (PTRR) sebagai salah satu instansi pemerintah yang melakukan pelayanan terhadap masyarakat berusaha untuk memenuhi hal yang tertuang dalam peraturan yang ada melalui survey tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang telah dilakukan dengan mendistribusikan kuesioner maupun pengisian secara online kepada masyarakat/ pelanggan yang menggunakan pelayanan.

Tujuan dilakukan survey adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan/kinerja pelayanan pelanggan dilakukan Pusat Teknologi Radioisotop dan Radiofarmaka.

Hasil survey ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan peningkatan mutu pelayanan yang ada serta menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong bagi PTRR untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

II. Lingkup Kegiatan Pelayanan

Kegiatan pelayanan yang dilakukan di Pusat Teknologi Radioisotop dan Radiofarmaka (PTRR) adalah

- Layanan Jasa Pengujian dan Analisa
- Layanan Pemesanan Produk Senyawa Bertanda
- Layanan Siswa/Mahasiswa Praktek dan/atau Penelitian
- Layanan Sewa Alat dan Fasilitas
- Layanan Kunjungan
- Layanan Informasi Publik

III. Pengguna Layanan/Pelanggan

Pelanggan PTRR Tahun 2017 :

1. RS MRCCC Jakarta
2. RSCM Jakarta
3. RS Hasan Sadikin Bandung
4. Mahasiswa

IV. Hasil Penilaian

PUSAT TEKNOLOGI RADIOISOTOP DAN RADIOFARMAKA (PTRR)
EVALUASI KUISIONER KEPUASAN PELANGGAN SEMESTER II TAHUN 2017

No.	Responden/Unsur		Unsur Yang Dinilai													
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	1 (RSHS)	Produk	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4
2	2 (RSCM)	Produk	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3 (RSHS)	Produk	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4
4	4 (RSCM)	Produk	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
5	5 (RSHS)	Produk	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4
6	6 (RSHS)	Produk	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3
7	7 (MRCCC)	Produk	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
8	8 (RSCM)	Produk	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
9	9 (MRCCC)	Produk	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4
10	10 (RSHS)	Produk	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3
11	11 (MRCCC)	Produk	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	12 (RSCM)	Produk	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3
13	Sugiarti	PKL/Penelitian	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3		
14	Amalia Nurhidayah Kurnia	PKL/Penelitian	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4		
15	Annisa maharani	Sewa alat	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4
16	Nurul Syifa Sahdiyan Putri	PKL/Penelitian	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3		
17	Retno	PKL/Penelitian	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4		
18	Faisal	PKL/Penelitian	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4		
19	Sung Endah Permatasari	PKL/Penelitian	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4		
20	Nur Hatidjah Awaliyah	PKL/Penelitian	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4		
21	Agatha Cornelia Manihuruk	PKL/Penelitian	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3		
22	Nusaibah Muthiah	PKL/Penelitian	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
23	Muhammad Ahyad	PKL/Penelitian	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
Nilai interval IKM masing-masing unsur			3.26	3.30	3.39	3.48	3.43	3.61	3.09	3.13	3.70	3.17	3.61	3.52	3.54	3.46
Nilai IKM Total			47.69565217													
Nilai Indeks			3.41													
Nilai Konversi IKM			85.17													

V. Analisis Hasil Penilaian

a. Perhitungan IKM

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
1	Kemudahan prosedur pelayanan	3.26	81.5	A
2	Kesesuaian antara persyaratan dengan pelaksanaan pelayanan	3.30	82.5	A
3	Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani	3.39	84.75	A
4	Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	3.48	87	A
5	Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	3.43	85.75	A
6	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	3.61	90.25	A
7	Kecepatan pelayanan	3.09	77.25	B
8	Keadilan untuk mendapatkan pelayanan	3.13	78.25	B
9	Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	3.70	92.5	A
10	Kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan	3.17	79.25	B
11	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan	3.61	90.25	A
12	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	3.52	88	A
13	Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan	3.54	88.5	A
14	Keamanan di lingkungan unit pelayanan	3.46	86.5	A

Secara umum (dari hasil IKM total)

Berdasarkan evaluasi terhadap hasil jawaban responden dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Total nilai IKM 47.696
- Nilai indeks 3,41
- Nilai IKM setelah dikonversi 85.17
- Mutu pelayanan A
- Kinerja unit pelayanan Sangat Baik

b. Rencana Perbaikan Unsur-Unsur

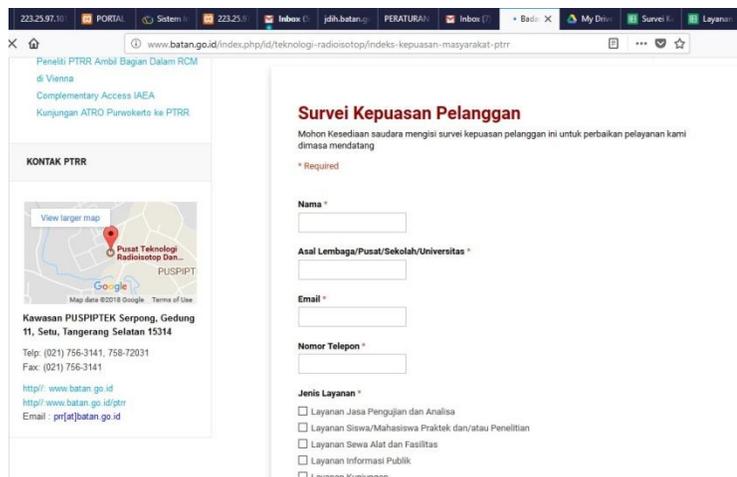
Dari hasil evaluasi dapat dilihat bahwa terdapat peningkatan indeks kepuasan pelanggan dari 3,17 pada tahun 2016 menjadi 3,41 pada tahun 2017 dengan mutu pelayanan Sangat Baik.

Peningkatan nilai IKM tahun 2017 disebabkan oleh sebagian besar pelayanan PTRR telah dilakukan secara online berbasis website dan pengisian kuesioner juga dapat dilakukan secara online.



Gambar 1. Tampilan layanan online berbasis website PTRR

Dengan sistem online maka cakupan responden/pelanggan yang mengisi kuesioner kepuasan semakin luas, tidak hanya mereka yang membeli produk litbang PTRR, tetapi juga pelanggan yang sewa alat, dan mahasiswa praktek dan/atau penelitian. Namun, jika melihat setiap unsur pelayanan dapat diketahui bahwa masih ada unsur pelayanan yang masih harus ditingkatkan yaitu unsur kecepatan pelayanan dan unsur keadilan untuk mendapatkan pelayanan yang masing-masing masih bernilai B.



Gambar 2. Tampilan survei kepuasan pelanggan online berbasis website

c. Kesimpulan

Indeks kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Pusat Teknologi Radioisotop dan Radiofarmaka sebesar 3,41 dengan kategori pelayanan A yang menunjukkan bahwa kinerja unit pelayanan Sangat Baik. Terdapat 2 unsur pelayanan yang masih perlu ditingkatkan yaitu : unsur kecepatan pelayanan dan unsur keadilan untuk mendapatkan pelayanan yang masing-masing masih bernilai B. PTRR telah melaksanakan layanan secara online berbasis website dan pengisian kuesioner kepuasan masyarakat secara online sehingga cakupan pelanggan/responden semakin luas dan berdampak pada peningkatan nilai IKM PTRR tahun 2017.

Tangerang Selatan, 9 Januari 2018
Pusat Teknologi Radioisotop dan
Radiofarmaka
Kepala,



Dra. Siti Darwati, M.Sc.
NIP. 19580529 198603 2 001