

## LAPORAN HASIL EVALUASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

TAHUN 2015

### 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 menyebarkan kuesioner kepada masyarakat/ pelanggan yang menggunakan pelayanan.

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

Hasil survey ini akan digunakan untuk 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 pelayanan produk senyawa bertanda, pengujian radiofarmaka, jasa keahlian dan jasa sewa fasilitas.

No.	Nama Produk (Pendayagunaan)	Volume Produksi	Keterangan
1	Kit MDP	2 bets @ 100 vial	Kerjasama dengan PT. Kimia Farma
2	Kit DTPA	1 bets @ 100 vial	Kerjasama dengan PT. Kimia Farma
3	MIBI	1 bets @ 100 vial	Kerjasama dengan PT. Kimia Farma
4	<sup>131</sup> I-Hippuran	5 kali	
5	<sup>153</sup> Sm-EDTMP	3 kali	
6	<sup>131</sup> I	2 kali	
7	<sup>32</sup> P	4 kali	

III. Pengguna Layanan/Pelanggan

Pelanggan PTRR Tahun 2015 :

1. RS An Nur (Yogyakarta)
2. PT. Kimia Farma
3. PTKMR BATAN
4. PAIR BATAN
5. RS MRCCC (Jakarta)

IV. Hasil Penilaian

No.	Nama Responden	Unsur Yang Dinilai													
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	RS Annur	c	c	d	c	d	d	c	c	c	c	c	c	c	d
2	RS Annur	d	d	c	c	d	c	c	c	c	c	c	c	c	c
3	RS Annur	d	c	c	c	d	d	c	c	c	c	c	c	c	c
4	RS Annur	d	c	c	c	c	c	c	d	d	c	c	c	d	d
5	RS Annur	d	c	c	c	d	d	d	c	c	c	c	c	c	c
6	PT. Kimia Farma	b	c	c	c	c	c	b	c	c			b	c	c
7	PTKMR Batan	c	c	c	c	c	c	c	c	c	c	c	c	c	c
8	PAIR Batan	c	c	c	c	c	c	d	c	c	c	c	c	c	c
9	RS MRCCC	b	b	b	c	c	c	c	c	c	c	b	b	c	c
10	RS Annur	d	c	c	c	d	d	d	c	c	c	c	c	c	c
11	RS Annur	d	c	c	c	d	d	d	c	c	c	c	c	c	c
12	PTKMR Batan	c	c	c	c	c	c	c	c	c	c	d	c	c	c
13	RS MRCCC	c	c	c	c	c	c	c	c	c	c	b	b	c	c
14	RS MRCCC	c	c	c	c	c	c	c	c	c	c	b	d	c	c
15	RS Annur	d	c	c	c	d	d	d	c	c	c	c	c	c	c
16	RS Annur	d	c	c	c	d	d	d	c	c	c	c	c	c	c
17	RS Annur	d	c	c	c	d	d	d	c	c	c	c	c	c	c
18	RS Annur	d	c	d	c	c	c	c	c	c	c	c	c	c	c
19	RS Annur	d	c	d	c	c	c	c	c	c	c	c	c	c	c
20	RS Annur	d	c	c	c	c	c	c	c	c	c	c	c	c	c
Nilai Interval IKM masing-masing unsur		3,75	3,00	3,10	3,00	3,45	3,40	3,30	3,10	3,10	3,00	3,00	2,90	3,10	3,10
Nilai IKM Total		44,3													
Nilai indeks		3,16													
Nilai konversi IKM		79,11													

V. Analisis Hasil Penilaian

a. Masing-masing unsur

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
1	Kemudahan prosedur pelayanan	3,75	81,25	B
2	Kesesuaian antara persyaratan dengan pelaksanaan pelayanan	3,00	75,00	B
3	Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani	3,10	77,50	B
4	Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	3,00	75,00	B
5	Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	3,45	86,25	A
6	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	3,40	85,00	A
7	Kecepatan pelayanan	3,30	82,50	A
8	Keadilan untuk mendapatkan pelayanan	3,10	77,50	B
9	Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	3,10	77,50	B
10	Kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan	3,00	75,00	B
11	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan	3,00	75,00	B
12	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	2,90	72,50	B
13	Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan	3,10	77,50	B
14	Keamanan di lingkungan unit pelayanan	3,10	77,50	B

b. Secara umum (dari hasil IKM total)

Berdasarkan evaluasi terhadap hasil jawaban responden dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Total nilai IKM 44,3
- Nilai indeks 3,16
- Nilai IKM setelah dikonversi 79,10
- Mutu pelayanan B
- Kinerja unit pelayanan Baik

VI. Rencana Perbaikan Unsur-Unsur

Dari hasil evaluasi terhadap kuesioner terlihat adanya peningkatan mutu pelayanan di PTRR dibandingkan tahun 2014 yaitu dari **75,38 menjadi 79,16** dengan kinerja unit pelayanan Baik.

VII. Kesimpulan

Dengan adanya Perka BATAN No. 186 Tahun 2012 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat memudahkan Pusat Teknologi Radioisotop dan Radiofarmaka untuk melakukan evaluasi terhadap kuesioner yang diberikan kepada pelanggan.

Dari hasil evaluasi kuesioner yang diterima, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Pusat Teknologi Radioisotop dan Radiofarmaka sebesar 3,16 dengan kategori pelayanan B yang menunjukkan bahwa kinerja unit pelayanan baik.

Tangerang Selatan, 18 Januari 2016  
Pusat Teknologi Radioisotop dan Radiofarmaka  
Kepala,



Dra. Siti Darwati, M.Sc.