

## LAPORAN HASIL PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) 2013

### 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 Radioisotop dan Radiofarmaka (PRR) 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 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 PRR untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

### II. Lingkup Kegiatan Pelayanan

Kegiatan pelayanan yang dilakukan di Pusat Radioisotop dan Radiofarmaka (PRR) adalah pengujian radiofarmaka, jasa keahlian dan jasa sewa fasilitas.

### III. Pengguna Layanan/Pelanggan

Pengguna layanan PRR dibedakan menjadi pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Pelanggan internal PRR menggunakan jasa pelayanan pengujian radiofarmaka, sedangkan pelanggan eksternal PRR menggunakan semua jasa pelayanan yang ada.

Pelanggan internal adalah pegawai PRR yang menggunakan jasa pelayanan pengujian radiofarmaka untuk hasil penelitian yang dilakukan, sedangkan pelanggan eksternal PRR saat ini adalah PT Kimia Farma Tbk yang bekerjasama dalam hal memproduksi kit radiofarmaka dan senyawa bertanda.

### IV. Hasil Penilaian Penyusunan

No.	Nama Responden	Unsur Yang Dinilai													
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	A	d	d	c	d	c	c	c	D	c	c	c	c	d	d
2	B	c	c	b	c	c	c	c	c	c				b	b
3	C	c	c	c	c	b	c	c	c	c	c	c	c	c	b
4	D	c	c	c	c	c	c	c	c	c	c	c	c	c	c
5	E	c	c	c	c	c	c	c	c	c				c	c
6	F	c	c	c	c	b	c	c	c	c	c	c	c	c	c
Nilai Interval IKM masing-masing unsur		3.2	3.2	2.8	3.2	2.7	3.0	3.0	3.2	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	2.8
Nilai IKM Total		42.1													

V. Analisis Hasil Penilaian

a. Masing-masing unsur

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
1	Kemudahan prosedur pelayanan	3,2	80	B
2	Kesesuaian antara persyaratan dengan pelaksanaan pelayanan	3,2	80	B
3	Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani	2,8	70	B
4	Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	3,2	80	B
5	Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	2,7	70	B
6	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	3,0	75	B
7	Kecepatan pelayanan	3,0	75	B
8	Keadilan untuk mendapatkan pelayanan	3,2	80	B
9	Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	3,0	75	B
10	Kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan	3,0	75	B
11	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan	3,0	75	B
12	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	3,0	75	B
13	Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan	3,0	75	B
14	Keamanan di lingkungan unit pelayanan	2,8	70	B

b. Secara umum (dari hasil IKM total)

Berdasarkan evaluasi terhadap hasil jawaban responden dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Total nilai IKM 42.1
- Nilai indeks 3,01
- Nilai IKM setelah dikonversi 75,18
- Mutu pelayanan B
- Kinerja unit pelayanan Baik

VI. Rencana Perbaikan Unsur-Unsur

Kuesioner yang ada di Pusat Radioisotop dan Radiofarmaka (PRR) belum mencakup semua yang dipersyaratkan dalam Perka BATAN No. 186 Tahun 2012 mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat, selanjutnya PRR akan melaksanakan evaluasi terhadap kuesioner yang dimiliki dengan memasukkan unsur-unsur yang dipersyaratkan dalam Perka BATAN No. 186 Tahun 2012 serta unsur-unsur pendukung lainnya yang relevan dengan pelayanan yang dilakukan oleh PRR.

## VII. Kesimpulan

Dengan adanya Perka BATAN No. 186 Tahun 2012 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat memudahkan Pusat 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 3,01 dengan kategori pelayanan B yang menunjukkan bahwa kinerja unit pelayanan baik.