



BADAN TENAGA NUKLIR NASIONAL
(NATIONAL NUCLEAR ENERGY AGENCY)
PUSAT RADIOISOTOP DAN RADIOFARMAKA
(CENTER FOR RADIOISOTOPES AND RADIOPHARMACEUTICALS)
KAWASAN PUSPIPTEK - SERPONG - TANGERANG 15314
TELP. (021) 7563141, 7562860 Ext . 1001 - 1115, FAX. (021) 7563141
e-mail : prr@batan.go.id



NOTA DINAS

Nomor 0413/OT 01 01/RRF 1.1/2013

Kepada : Sekretariat Tim Kerja Peningkatan Pelayanan Publik- BATAN
Dari : Pusat Radioisotop dan Radiofarmaka
Lampiran : 2 lembar
Perihal : Laporan hasil penyusunan IKM
Tanggal : 15 Februari 2013

Bersama ini kami kirimkan Laporan hasil penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari Pusat Radioisotop dan Radiofarmaka untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Atas perhatian Saudara, kami ucapkan terima kasih.

Kepala

Dra. Siti Darwati, MSc.
NIP.19580529 198603 2 001

Tembusan :
1. Deputi PHLPN
2. Sestama



Laporan Hasil Penyusunan IKM

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 telah tertuang dalam peraturan yang ada melalui survei tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang telah dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada masyarakat/ pelanggan yang menggunakan pelayanan.

Tujuan dilakukan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang dilakukan Pusat Radioisotop dan Radiofarmaka (PRR).

Hasil survei 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 pelayanan 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 baru PT Kimia Farma Tbk dimana PT Kimia Farma Tbk bekerjasama dengan PRR untuk memproduksi KIT Radiofarmaka dan senyawa bertanda.

IV. Hasil Penilaian Penyusunan.

No	Identitas Responden	Unsur Yang Dinilai													
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1.	Martalena R	c	c	b	b	c	c	C	c	c	c	c	c	c	c
2.	Anna R	c	c	c	c	c	a	C	c	-	-	-	-	b	b
3.	Daya Agung	c	c	c	b	b	b	B	c	c	c	c	b	c	b
4.	Widyastuti	-	c	b	c	c	c	C	c	c	-	-	-	b	b
Nilai IKM masing-masing Unsur		2,88	2,88	2,51	2,51	2,69	2,32	2,69	2,88	2,88	2,88	2,88	2,51	2,51	2,32
Nilai IKM Total		37,32													

V. Analisis Hasil Penilaian.

a. Masing-masing unsur

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
1	Prosedur Pelayanan	2,88	72,38	B
2	Persyaratan Pelayanan	2,88	72,38	B
3	Kualitas Petugas Pelayanan	2,51	62,51	B
4	Kepastian Keberadaan Petugas Pelayanan	2,51	62,51	B
5	Fasilitas Peralatan Pelayanan	2,69	67,60	B
6	Ketepatan Waktu	2,32	57,78	C
7	Keakuratan, Kejelasan dan Obyektifitas Pelayanan	2,69	67,60	B
8	Kelengkapan Hasil Informasi Pelayanan	2,88	72,38	B
9	Format Laporan atau Sertifikat Hasil Pelayanan	2,88	72,38	B
10	Kewajaran Biaya Pelayanan	2,88	72,38	B
11	Kesesuaian antara Biaya yang dibayarkan dengan Biaya yang ditetapkan	2,88	72,38	B
12	Kesesuaian Biaya Pelayanan dengan Hasil Pelayanan	2,51	62,51	B
13	Jaminan Kepastian Keamanan dan Keselamatan dalam Pelayanan	2,51	62,51	B
14	Kenyamanan Pelanggan terhadap Lingkungan	2,32	57,78	C

b. Secara umum (dari hasil nilai IKM total)

Berdasarkan evaluasi terhadap hasil jawaban responden dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Total nilai IKM 37,32
- Nilai indeks 2,65
- Nilai IKM setelah dikonversi 66,24
- 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 melakukan 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 Radioisotop dan Radiofarmaka sebesar 2,65 dengan kategori mutu pelayanan B yang menunjukkan bahwa kinerja unit pelayanan baik.