



Pusdiklat Anti Pencucian Uang dan
Pencegahan Pendanaan Terorisme

LAPORAN PENGELOLAAN DAN TINDAK LANJUT LAYANAN PENGADUAN DAN KONSULTASI PUSAT PENDIDIKAN DAN PELATIHAN APU PPT 2022

Jalan Raya Tapos Nomor 82, Kelurahan Cimpaeun, Kecamatan Tapos, Kota Depok Jawa
Barat 16459

Telp: 021 8750144

Website: <https://ifii.ppatk.go.id>

Email: pusdiklat-apuppt@ppatk.go.id

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	1
DAFTAR TABEL	2
DAFTAR GAMBAR	3
KATA PENGANTAR	4
BAB I PENDAHULUAN.....	5
1.1 LATAR BELAKANG.....	5
1.2 TUJUAN	5
1.3 DASAR HUKUM.....	6
1.4 RUANG LINGKUP	6
BAB II LAYANAN PENGADUAN PUSDIKLAT APU PPT	8
2.1 SISTEM LAYANAN PENGADUAN	8
2.2 SOP LAYANAN PENGADUAN	10
2.3 TIM LAYANAN PENGADUAN.....	11
BAB III PENGADUAN SEMESTER I TAHUN 2022	12
3.1 REKAPITULASI LAYANAN PENGADUAN	12
3.2 REKOMENDASI PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	25
BAB IV TINDAK LANJUT.....	26
4.1 TINDAK LANJUT LAPORAN KONSULTASI DAN PENGADUAN SEMESTER 1 2022.....	26

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Rekapitulasi Layanan Pengaduan.....	12
Tabel 2 Tindak Lanjut Hasil Rekomendasi Peningkatan Kualitas Layanan Publik Pusdiklat APUPPT	26

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Layanan pengaduan yang terintegrasi dengan Website Pusdiklat APU PPT	8
Gambar 2 Pengelolaan Layanan pengaduan pada database/backend Website Pusdiklat APU PPT	9
Gambar 3 Whatsapp Business Automacally Reply	9
Gambar 4 Layanan pengaduan/konsultasi via Whatssapp Business Pusdiklat APU PPT.....	9
Gambar 5 Ruang Pengaduan on-site Pusdiklat APU PPT	10
Gambar 6 SOP Konsultasi dan Pengaduan	10

KATA PENGANTAR

Dalam rangka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, Pusat Pendidikan dan Pelatihan APUPPT PPATK melakukan pengelolaan laporan pengaduan dan konsultasi dari stakeholder pengguna layanan publiknya. Segala bentuk kritik maupun aduan yang disampaikan pengguna layanan publik Pusat Pendidikan dan Pelatihan APUPPT PPATK merupakan sebuah koreksi untuk perbaikan pelayanan itu sendiri ke depannya. Tujuannya adalah sebagai informasi kebijakan proses pelaksanaan perbaikan pelayanan publik melalui pengelolaan pengaduan.

Lingkup pengelolaan layanan pengaduan dan konsultasi Pusat Pendidikan dan Pelatihan APUPPT PPATK adalah pengaduan dari pengguna layanan melalui tatap muka dan media elektronik seperti website, media sosial, email, telp dan SP4N-Lapor. Guna meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelatihan serta layanan lainnya, Pusdiklat APU PPT memanfaatkan jalur elektronis dengan pemanfaatan SP4N-Lapor dan sistem layanan pengaduan dan konsultasi tersebut agar mudah diakses oleh seluruh stakeholder, peserta atau masyarakat luas, sehingga saran dan masukan dapat diberikan dengan terbuka dan sistematis. Layanan pengaduan dan konsultasi telah terintegrasi dalam website Pusdiklat APU PPT sejak Desember 2021 dan mulai di sosialisasikan sejak Januari 2022 pada setiap penyelenggaraan pelatihan, layanan dan kegiatan Pusdiklat APU PPT.

Laporan layanan pengaduan dan konsultasi Pusdiklat APU PPT semester I tahun 2022 ini disusun sebagai bentuk keterbukaan publik dan menyusun rekomendasi tindak lanjut dari pengaduan dan konsultasi yang telah diberikan. Sehingga diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan penyelenggaraan pelatihan dan layanan lainnya ke depan.

Depok, 1 Juli 2022

Kepala Pusdiklat APUPPT,



Akhyar Effendi

NIP. 196802231993031001

BAB I PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Merujuk pada Pasal 87 Peraturan Kepala Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan (PPATK) nomor 5 tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja PPATK, Pusat Pendidikan dan Pelatihan Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (Pusdiklat APU PPT) mempunyai fungsi melakukan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan atas pelaksanaan penyelenggaraan pelatihan di bidang anti pencucian uang dan pencegahan pendanaan terorisme.

Salah satu bentuk dalam melakukan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan penyelenggaraan pelatihan di bidang anti pencucian uang dan pencegahan pendanaan terorisme yaitu layanan pengaduan dan konsultasi pelatihan. Layanan pengaduan dan konsultasi kini juga hadir dalam bentuk layanan yang terintegrasi dengan website Pusdiklat APU PPT guna mempermudah *stakeholder*, masyarakat dan peserta pelatihan untuk memberikan saran, masukan dan pengaduan ke Pusdiklat APU PPT. Layanan pengaduan dan konsultasi tersebut akan dikelola oleh Pusdiklat APU PPT dan akan memberikan *feedback* atau konfirmasi pengaduan dan konsultasi kepada *user* dalam layanan otomatis pada *Whatsapp Business* yang dimiliki oleh Pusdiklat APU PPT.

Pusdiklat APUPPT memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik dalam pendidikan dan pelatihan serta layanan lainnya. Layanan pengaduan tersebut bertujuan untuk mendapatkan *feed back*/umpan balik atas kinerja/kualitas pelayanan secara berkesinambungan.

1.2 TUJUAN

Tujuan layanan pengaduan Pusdiklat APU PPT adalah sebagai berikut:

1. Mendapatkan masukan/saran/kritik/pengaduan dan konsultasi terhadap layanan yang diberikan oleh Pusdiklat APU PPT;
2. Sebagai dasar dalam menyusun rekomendasi peningkatan kualitas layanan Pusdiklat APU PPT yang berkesinambungan; dan
3. Menciptakan unit kerja yang akuntabel dalam memberikan pelayanan Pusdiklat APU PPT.

1.3 DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Pencucian Uang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 122, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5164);
2. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Pendanaan Terorisme;
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 152, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5071);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5286);
5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 50 Tahun 2011 tentang Tata Cara Pelaksanaan Kewenangan Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan;
6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2021 Organisasi dan Tata Kerja Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708); dan
9. Peraturan Kepala Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan Nomor 5 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan).

1.4 RUANG LINGKUP

Ruang lingkup layanan pengaduan Pusdiklat APU PPT yaitu sebagai berikut:

1. Materi;
2. Pengajar;
3. Penyelenggara;
4. Pengelolaan sistem informasi;
5. Fasilitas;
6. Katering / konsumsi;

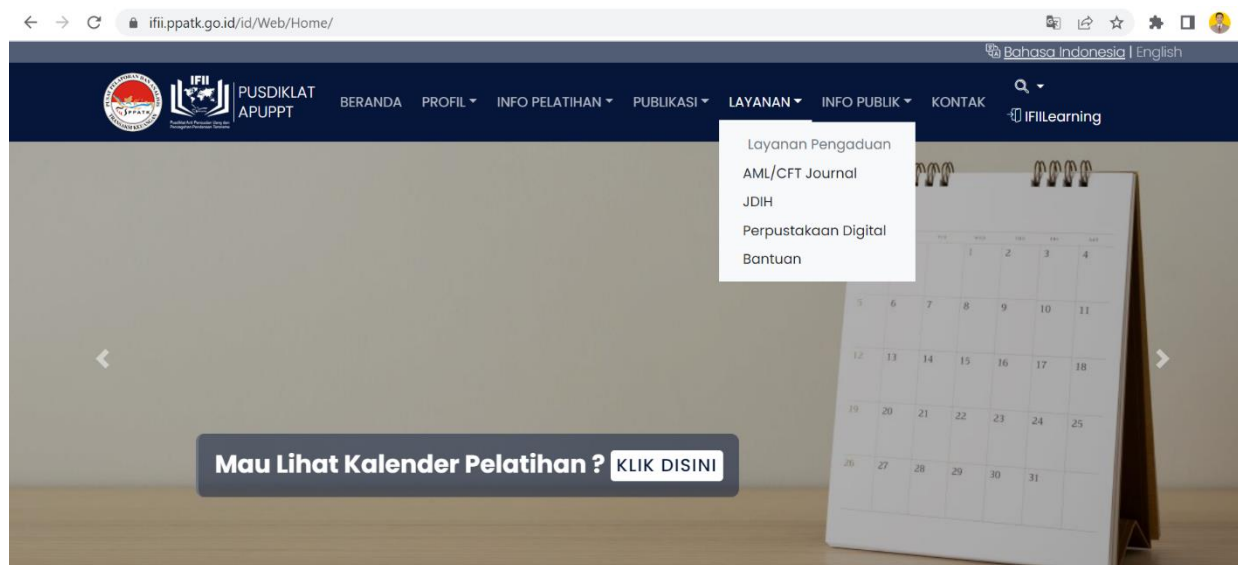
7. Kesehatan;
8. Keamanan; dan
9. Lainnya.

BAB II LAYANAN PENGADUAN PUSDIKLAT APU PPT

2.1 SISTEM LAYANAN PENGADUAN

Pusdiklat APUPPT saat ini menerima pengaduan layanan dan konsultasi dari beberapa metode, seperti tatap muka, *Whatsapp Business*, SP4N-Lapor dan melalui sistem pengaduan layanan dan konsultasi Pusdiklat APUPPT yang terintegrasi dengan website Pusdiklat APUPPT. *User Interface* layanan pengaduan dapat diakses pada *front end* website tanpa menggunakan *login user*. Sistem layanan pengaduan yang diberikan oleh user akan terekap dalam *database* website Pusdiklat APU PPT atau biasa yang disebut *back end*. *Back End* tersebut hanya bisa diakses oleh pengelola website/pengelola layanan pengaduan. Selain itu, user yang telah memberikan masukan/saran/kritikan/konsultasi melalui layanan pengaduan akan menerima konfirmasi dalam bentuk tiket pengaduan melalui nomor *handphone* yang telah diberikan saat pengisian layanan pengaduan. User dapat menerima progres tindak lanjut dari Pusdiklat APU PPT sehingga User juga dapat memonitoring masukan/saran/kritikan yang telah diberikan atau menerima tindak lanjut dari konsultasi.

Berikut *screenshot* gambaran layanan pengaduan yang dimiliki oleh Pusdiklat APU PPT.



Gambar 1 Layanan pengaduan yang terintegrasi dengan Website Pusdiklat APU PPT

adminfii.ppatk.go.id/Backend/Manajemen_frontend/Pengaduan

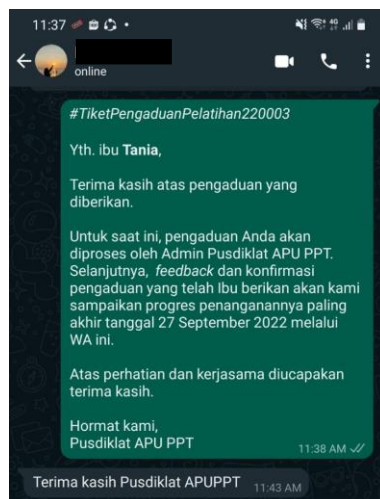
Search:

No	Category	Name	Phone Number	Email	Date
71	Fasilitas Pelatihan	John Swatrahadi Permana	085222626847	john.swatrahadi@ppatk.go.id	13:14, 21/11/'21
72	Fasilitas Pelatihan	John Swatrahadi Permana	085222626847	john.swatrahadi@ppatk.go.id	13:14, 21/11/'21
73	Fasilitas Pelatihan	Hamdani	082211234371	hamdan.miftah63@gmail.com	10:01, 21/11/'21
74	Fasilitas Pelatihan	HamzDanz63	082211234371	hamdan.miftah63@gmail.com	08:49, 21/11/'21
75	Fasilitas Pelatihan	HamzDanz63	082211234371	hamdan.miftah63@gmail.com	08:52, 21/11/'21
76	Fasilitas Pelatihan	HamzDanz63	082211234371	hamdan.miftah63@gmail.com	08:56, 21/11/'21
77	Fasilitas Pelatihan	Aditya Wicaksono	085782208246	moeslimar@gmail.com	07:02, 21/11/'21
78	Fasilitas Pelatihan	Name	081	hamdan.miftah63@gmail.com	02:31, 11/11/'21
79	Fasilitas Pelatihan	Tes	080989999	hamdan.miftah63@gmail.com	02:30, 11/11/'21

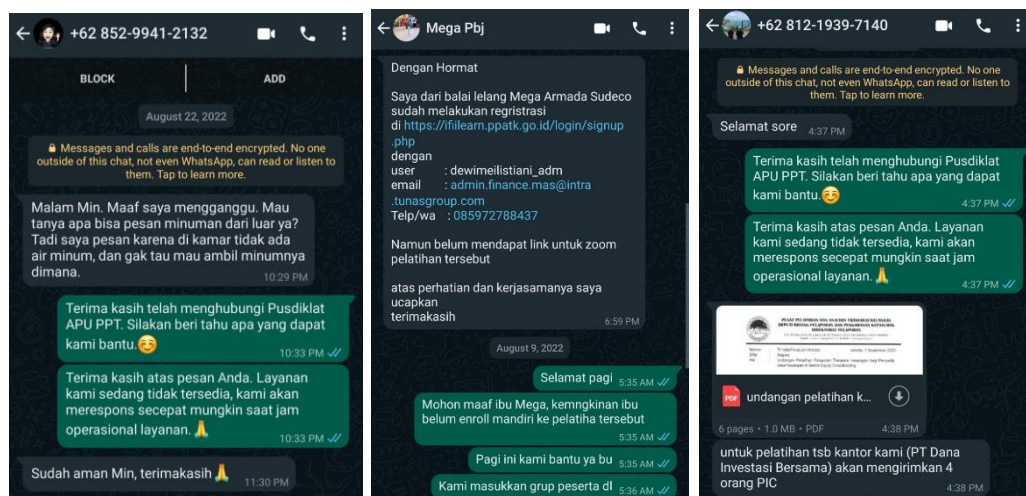
Showing 71 to 79 of 79 entries

Previous 1 ... 4 5 6 7 8 Next

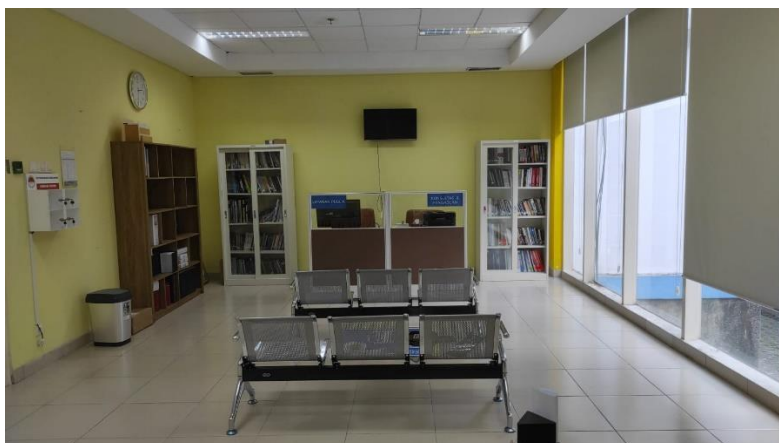
Gambar 2 Pengelolaan Layanan pengaduan pada database/backend Website Pusdiklat APU PPT



Gambar 3 Whatsapp Business Automacally Reply



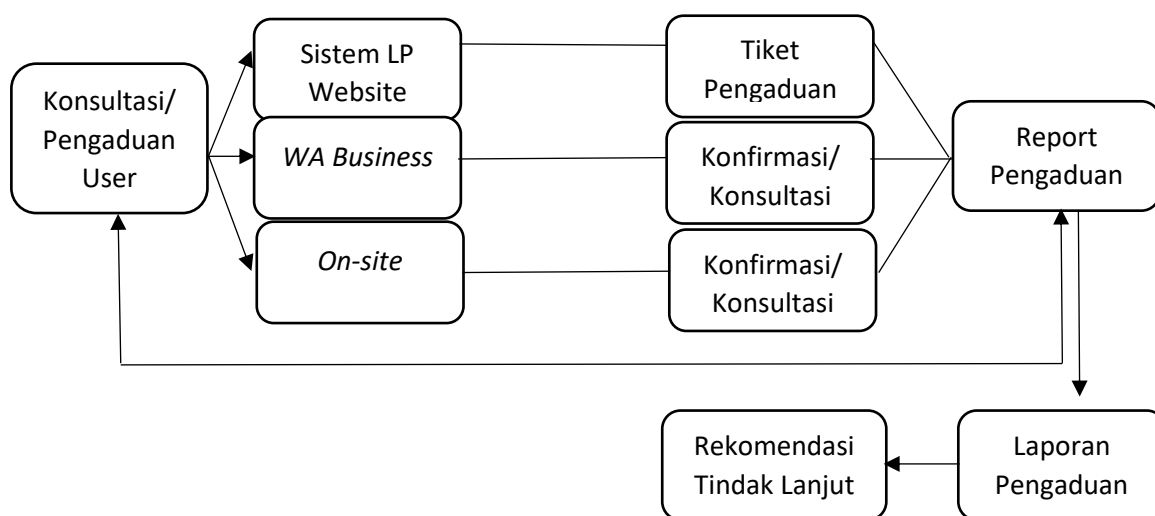
Gambar 4 Layanan pengaduan/konsultasi via Whatsapp Business Pusdiklat APU PPT



Gambar 5 Ruang Pengaduan on-site Pusdiklat APU PPT

2.2 SOP LAYANAN PENGADUAN

Berikut merupakan alur Standar Operasional Prosedur layanan pengaduan Pusdiklat APU PPT yang telah ditetapkan dalam SK Standar Layanan Pengaduan:



Gambar 6 SOP Konsultasi dan Pengaduan

SOP tersebut dapat dideskripsikan sebagai berikut:

1. User dapat memberikan pengaduan dengan menggunakan 3 (tiga) metode:
 - 1) Sistem layanan pengaduan yang terintegrasi dengan website Pusdiklat APU PPT;
 - 2) *WA Business* Pusdiklat APU PPT dengan nomor +628111560133;
 - 3) Datang langsung (*on-site*) di Pusdiklat APU PPT dengan menemui tim layanan pengaduan;
 - 4) SP4N Lapor.
2. Pusdiklat APU PPT memberikan konfirmasi pengaduan dan konsultasi yang diberikan dengan user dengan maksimal waktu yang telah diberikan:

- 1) Sistem layanan pengaduan dan konsultasi yang terintegrasi dengan website Pusdiklat APU PPT diberikan konfirmasi melalui WA *Business* pada nomor yang telah didaftarkan dengan maksimal konfirmasi 1 x 24 Jam sejak pengaduan diberikan;
- 2) WA Business Pusdiklat APU PPT dengan nomor +628111560133 diberikan konfirmasi balasan chat melalui WA *Business* dengan maksimal konfirmasi 1 x 24 Jam sejak pengaduan dan konsultasi diberikan;
- 3) Datang langsung (*on-site*) di Pusdiklat APU PPT dengan menemui tim layanan pengaduan dan konsultasi dengan maksimal konfirmasi 1 x 24 jam sejak pengaduan diberikan.
3. Tim pengelola pengaduan dan konsultasi membuat report terhadap pengaduan yang diberikan dan memberikan informasi *progress/feedback* terhadap user;
4. Tim pengelola pengaduan dan konsultasi membuat laporan pengaduan 2x dalam setahun;
5. Tim pengelola pengaduan dan konsultasi membuat rekomendasi dan rencana tindak lanjut dari pengaduan yang diberikan 2x dalam setahun.

2.3 TIM LAYANAN PENGADUAN

Pengarah	:	Kepala Pusdiklat APUPPT
Koordinator Pengaduan dan Konsultasi	:	Dwi Rachmat Kurniawan
Bidang Kediklatan		
Anggota	:	Fathan Luthfi Andi Ramdani Maya Dikiria Novantoni
Koordinator Pengaduan dan Konsultasi Bidang Non Kediklatan	:	Yuani Prastiti
Anggota	:	Dyah Praptiningrum Ristya Argiastuti Frans Daniel Rifqy Nadia Ulfah
Admin Pengaduan Aplikasi	:	Muhammad Miftah Farid
Admin Pengaduan Tatap Muka	:	Farizal Romansyah

BAB III PENGADUAN SEMESTER I TAHUN 2022

3.1 REKAPITULASI LAYANAN PENGADUAN

Tabel 1 Rekapitulasi Layanan Pengaduan

REKAPITULASI PENGADUAN PUSDIKLAT APU PPT 2022								
No	Kode Tiket	Ruang Lingkup	Pengaduan/Konsultasi	Metode	No. HP	EMAIL	Waktu	Report
1	2110001	Fasilitas	Celana saya kemaren ketinggalan, titip ya	Sistem Layanan Pengaduan	085743818713	ababil@gmail.com	02/12/2021 09:38	Celana telah dilaundri dan disimpan di resepsionis
2	2210001	Fasilitas	Yth. Bapak/Ibu, Bersama ini kami sampaikan permohonan informasi pelatihan APU-PPT untuk perusahaan asuransi jiwa syariah yang bisa dilakukan onsite oleh Pusdiklat APU-PPT. Mohon informasinya pada kesempatan pertama. Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang diberikan kami ucapkan terima kasih. Salam, Arniz Dwifahdithia PT Capital Life Syariah	Sistem Layanan Pengaduan	085285825500	arniz.dwifahdithia@gmail.com	30/06/2022 15:35	Dimohon untuk mengajukan permohonan pelatihan ke Pusdiklat APU PPT

REKAPITULASI PENGADUAN PUSDIKLAT APU PPT 2022								
No	Kode Tiket	Ruang Lingkup	Pengaduan/Konsultasi	Metode	No. HP	EMAIL	Waktu	Report
3	2210002	Fasilitas	Selamat Slang Bapak/Ibu, Kami bermaksud mengundang Pengajar dari Pusdiklat APU-PPT untuk menjadi pembicara di In-house training bank OCBC NISP. Kami menunggu kabar bapak/Ibu. Terima kasih	Sistem Layanan Pengaduan	08111804757	merry.novianty@ocbcnisp.com	25/05/2022 11:13	Dimohon dapat mengajukan permohonan Narasumber ke PPAK Pusat
4	2210003	Fasilitas	saya salah satu pihak pelapor dan ingin mendaftar pelatihan terkait APU-PPT.. ketika saya sudah login dan pilih pelatihan APU-PPT bulan Juli 2022,, diminta kode pendaftaran.. darimana saya bisa mendapatkan kode pendaftaran tersebut ?	Sistem Layanan Pengaduan	08991403110	febri.pratama@lotussekuritas.com	21/06/2022 16:02	Peserta dimasukkan dalam daftar tunggu, mengingat target peserta pelatihan APU PPT telah dipetakan berdasarkan National Risk Assessment
5	2210004	Fasilitas	Mohon info untuk pelatihan diatas kelas in house secara online dapat berkoordinasi dengan siapa kah dari pihak PPP-APUPPT? Terima kasih.	Sistem Layanan Pengaduan	0818401968	novasidabutar@jasindo.co.id	16/08/2022 15:52	Diberikan kontak Penyelenggara a.n Farid
6	2210005	Penyelenggara	Saya tdk menerima email konfirmasi pendaftaran akun LMS	Sistem Layanan Pengaduan	081342448466	rahellidya77@gmail.com	10/02/2022 08:16	Akan ditindaklanjuti oleh PIC LMS a.n Andi Ramdani dan dilakukan enroll mandiri

REKAPITULASI PENGADUAN PUSDIKLAT APU PPT 2022								
No	Kode Tiket	Ruang Lingkup	Pengaduan/Konsultasi	Metode	No. HP	EMAIL	Waktu	Report
7	2220001	Penyelenggara	Saya ingin mendaftar pelatihan pelaporan Transaksi Keuangan Bagi PJK (ECF) bagaimana caranya	WA Business	087871175102	a.n Viki	16/08/2022 14:04	Pendalaman sesuai dengan karakteristik sasaran peserta/PP
8	2220002	Lainnya	Saya ingin bertanya tentang Pusdiklat APU PPT, Kalo saya ingin mengetahui ttg pelaporan keuangan utk nnt jd bendahara	WA Business				Pelatihan Pusdiklat APU PPT diselenggarakan untuk stakeholder sesuai UU Nomor 8 Tahun 2010
9	2120001	Lainnya	Selamat malam pak, untuk sertifikat pelatihan di nama saya apakah ada? Terima kasih	WA Business	08116266608	Yohana	02/12/2021 11:31	Ada, telah dikirimkan kembali
10	2220003	Penyelenggara	Siang, apakah seminar ini untuk pendaftarannya harus masing-masing peserta?	WA Business	0811889106	Bunga PS	31/01/2022 12:37	Betul
11	2220004	Penyelenggara	Saya sudah masuk, email sudah konfirm..dimintai kode pendaftaran.	WA Business	082137713770	Agung S DJP	31/01/2022 12:40	Kodenya webinarapuppt pak
12	2220005	Penyelenggara	Siaaang, apakah atas nama Laras sudah terdaftar dalam webinar Big Data?	WA Business	085693252497	Raras	31/01/2022 13:16	Sudah mbak, info link zoom akan segera kami infokan

REKAPITULASI PENGADUAN PUSDIKLAT APU PPT 2022

No	Kode Tiket	Ruang Lingkup	Pengaduan/Konsultasi	Metode	No. HP	EMAIL	Waktu	Report
13	2220006	Penyelenggara	Selamat siang Pak/Bu, Perkenalkan saya Anggi dari PT Cipta Koin Digital Dalam kesempatan ini, saya ingin memohon bantuannya untuk memasukkan pejabat APU-PPT pada perusahaan kami untuk dimasukkan ke dalam grup Diklat Tipologi TPPU/PT Meningat dalam hal ini pejabat APU-PPT baru saja ditunjuk untuk menggantikan yang lama. Terima kasih atas perhatiannya	WA Business	085867676708	Anggi	31/01/2022 13:52	Pendalaman sesuai dengan kebutuhan dan diarahkan untuk mendaftar pelatihan yang sesuai
14	2220007	Penyelenggara	Selamat pagi...mohon izin mau Regis utk keg webinar tgl 10 Feb 2022 in...trima ksh	WA Business	082199149338	No name	01/02/2022 08:04	Seilahkan mendaftar pada link yang tercantum di flyer
15	2220008	Penyelenggara	Mohon petunjuk saya susah login...terima kasih	WA Business	08118207891	Asep Supriadi	16.53 31/01/2022	Mohon dapat menggunakan email yang didaftarkan pak

REKAPITULASI PENGADUAN PUSDIKLAT APU PPT 2022

No	Kode Tiket	Ruang Lingkup	Pengaduan/Konsultasi	Metode	No. HP	EMAIL	Waktu	Report
16	2220009	Penyelenggara	halo pusdiklat apu ppt, sy julia rizky dari PT JACCS MPM Finance Indonesia. sy ingin mengkonfirmasi terkait registrasi sy dan Ibu Bintang Dotulong sbgi perwakilan perusahaan di webinar Big Data APU PPT 10 february nanti. kami telah melakukan create account dan telah sukses registrasi webinarnya pada 31 januari kmrn, namun hingga hari ini link zoom webinar masih blm tersedia dan kami failed untuk mengakses dashboard courses di website ifiilearn ppatk. Mohon bantuannya Bapak/Ibu untuk kendala yg dimaksud, dan jg mohon untuk dapat dikirimkan link zoom webinar tersebut 🙏	WA Business	082226430535	Julia Rizky	02/02/2022 09:04	Lms pada ifiilearn.ppatk.go.id Website pada ifii.ppatk.go.id Untuk seminar/pelatihan pada LMS
17	2220010	Penyelenggara	Halo, saya ingin mendaftar seminar big daya analytics for money laundering , kode enrollmentnya apa ya	WA Business	085694040783	A.n Z	02/02/2022 10:12	webinarapuppt bu

REKAPITULASI PENGADUAN PUSDIKLAT APU PPT 2022

No	Kode Tiket	Ruang Lingkup	Pengaduan/Konsultasi	Metode	No. HP	EMAIL	Waktu	Report
18	2220011	Penyelenggara	Sy sdh mendaftar akun baru namun belum menerima email verifikasi ke bpradijaya@gmail.com sesuai pendaftaran akun yang dibuat, mohon dibantu agar bisa mengikuti webinar diatas? Kode enrollnya apa ya	WA Business	087762760424	Aregoes	09/02/2022 07:17	webinarapuppt
19	2220012	Penyelenggara	Selamat Pagi, kami dari Diklat KPK RI ingin mengundang narasumber dari Pusdiklat PPATK sebagaimana surat terlampir. mohon arahan lebih lanjut. Terimakasih	WA Business	081284879652	Dani KPK	17/03/2022 08:46	Baik terima kasih pak akan kami sampaikan ke pimpinan
20	2220013	Lainnya	Selamat Malam pak, izin untuk nama sertifikat saya salah saat pelatihan penanganan tppu batch 2	WA Business	085809962347	Komang Aldi Prayogi	18/04/2022 20:21	Terimakasih Telah Menghubungi Pusdiklat APU PPT, akan kamichek dan kami perbaiki bila ada kesalahan penulisan nama

REKAPITULASI PENGADUAN PUSDIKLAT APU PPT 2022								
No	Kode Tiket	Ruang Lingkup	Pengaduan/Konsultasi	Metode	No. HP	EMAIL	Waktu	Report
21	2220014	Penyelenggara	Selamat Pagi, admin user ifii pusdiklat apu ppt mau bertanya terkait pass code saat join online apakah sudah ada ?	WA Business	082176934509	Fresky Sumandag	10/02/2022	Terimakasih Telah Menghubungi Pusdiklat APU PPT, kmai tidak menggunakan pass code bisa langsung klik link yang sudah ada di LMS
22	2220015	Penyelenggara	Selamat siang, saya terra dari bank bjb. Ingin menanyakan terkait webinar tantangan peningkatan kompetensi penyedik tppu di era ekonomi digital, apakah berbayar atau free?	WA Business	081931091809	Terra dari Bank BJB	18/05/2022 14:02	Terimakasih Telah Menghubungi Pusdiklat APU PPT, silahkan ibu mendaftar melalui Lms pada ifiilearn.ppatk.go.id Website pada ifii.ppatk.go.id
23	2220016	Fasilitas	pagi, saya deby olivira dari PT AXA Financial Indonesia, apakah selama pelatihan peserta akan dapat akomodasi ?	WA Business	081212923164	Deby	13/07/2022 10:19	untuk akomodasi yang di dapatkan peserta dari kami berupa pengianapan dan komsumsi

REKAPITULASI PENGADUAN PUSDIKLAT APU PPT 2022								
No	Kode Tiket	Ruang Lingkup	Pengaduan/Konsultasi	Metode	No. HP	EMAIL	Waktu	Report
24	2220017	Penyelenggara	saya ingin bertanya tentang Program Pelatihan APU PPT bagi penyedia jasa keuangan bpr/bprs di buka per tanggal berapa ?	WA Business	085654304454	Erina Ayuaprilia	20/07/2022 11:36	Terimakasih Telah Menghubungi Pusdiklat APU PPT, siang bu untuk pelatihan tersebut sudah kami buka hari ini
25	2220018	Penyelenggara	Selamat Pagi Sy Sulianty dari BPR Palu Lokadana Utama, berdasarkan surat masuk PPATK nomor T/1072/PN.02.01/VII/2022 tanggal 14 Juli 2022, perihal undangan pelatihan pelaporan transaksi keuangan bagi penyedia jasa keuangan BPR/BPRS, kami telahj membuat account namun tidak bisa log in ke modul pelatihan dimaksud. Mohon bantuannya terkait hal diatas. Terimakasih	WA Business	081354535056	Sulianty dari BPR	26/07/2022 15:10	Iya bu mohon maaf Ada syarat di kami untuk peserta wajib mengikuti pelatihan dari awal dan wajib menyelesaikan semua course Karena sudah lewat satu hari maka kami tidak dapat membuka lagi

REKAPITULASI PENGADUAN PUSDIKLAT APU PPT 2022								
No	Kode Tiket	Ruang Lingkup	Pengaduan/Konsultasi	Metode	No. HP	EMAIL	Waktu	Report
26	2220019	Fasilitas	Malam Min. Maaf saya mengganggu. Mau tanya apa bisa pesan minuman dari luar ya? Tadi saya pesan karena di kamar tidak ada air minum, dan gak tau mau ambil minumannya dimana.	WA Business	085299412132	Pragenty Ritna	22/08/2022 22:29	Untuk minuman di kamar bisa di isi dekat dengan lift dan apabila ingi memesan minuman dari luar bisa di ambil pesanan di pos satpam
27	2220020	Penyelenggara	Selamat Pagi Bpk/Ibu, Saya Christabella Mercy dari PT. Lippo Karawaci, kami baru menerima surat mengenai pelatihan PPATK, jika mau mendaftar prosedur nya seperti apa ya bpk/ibu?	WA Business	081288088860	Bella	25/08/2022	Selamat pagi bu mohon maaf, saat ini pelatihan sudah mulai Dan pendaftaran sudah ditutup
28	2220021	Penyelenggara	Selamat pagi PPATK, saya mau bertanya, Apakah kami Boleh request enrollment key untuk pelatihan pelaporan transaksi keuangan bagi PJK (equity crowdfunding) untuk PT. Dana Saham Bersama? Terima kasih.	WA Business	083812715067	Nurhayati	13/09/2022	Untuk enroll key ada pada gambar di atas ya bu yang di Bold Hitam

REKAPITULASI PENGADUAN PUSDIKLAT APU PPT 2022								
No	Kode Tiket	Ruang Lingkup	Pengaduan/Konsultasi	Metode	No. HP	EMAIL	Waktu	Report
29	2220022	Penyelenggara	Izin bertanya untuk pelatihan Pelaporan Transaksi Keuangan bagi Penyelenggara Equity Crowdfunding tiap perusahaan wajib hadir 3-4 pegawai. Apakah 3-4 pegawai itu harus mendaftarkan diri sendiri-sendiri di Web IFII Learning atau bisa diwakilkan 1 pegawai saja untuk mendaftar di Web? Terkma kasih	WA Business	082122530992	elsa	13/09/2022 09:41	Terimakasih Telah Menghubungi Pusdiklat APU PPT, untuk pendaftaran di web kami atau LMS di haruskan Sendiri-sendiri ya bu
30	2220023	Penyelenggara	Selamat Siang Bapak / Ibu Petugas Pusat Bantuan Pusdiklat APU PPT, Perkenalkan, Saya Deni Destrian Putra dari PT. Premier Kualitas Indonesia (Perusahaan yang bergerak di bidang Property / Developer). Saya mendapatkan nomor ini dari rekan saya Revi Ersaputra Wigusti yang sebelumnya telah menghubungi PPATK untuk meminta diadakannya pelatihan	WA Business	082373935446	Denie Trian	10/08/2022	Selamat siang pak Deni Silahkan mendaftarkan sesuai dengan ketentuan dalam surat tersebut pak Sudah kami cantumkan dalam lampiran

REKAPITULASI PENGADUAN PUSDIKLAT APU PPT 2022

No	Kode Tiket	Ruang Lingkup	Pengaduan/Konsultasi	Metode	No. HP	EMAIL	Waktu	Report
			kembali mengenai tata cara pelaporan transaksi keuangan kepada PPATK. Dari pihak PPATK memberikan form (terlampir) kemudian diminta untuk menghubungi nomor ini untuk mendaftarkan diri. Apakah bisa dibantu Bapak / Ibu? Terima kasih atas perhatiannya.					
31	2220024	Penyelenggara	mohon bantuan untuk akses ke pelatihannya transaksi keuangan bagi BPR apakah bisa dibantu dari pusdiklat, karna saya coba masuk keterangannya sudah penuh ?	WA Business	081226005694	Dian cndra	28/07/2022 08:15	Selamat pagi bu mohon maaf, saat ini pelatihan sudah mulai Dan pendaftaran sudah ditutup
32	2220025	Fasilitas	sore pak , saya mau tanya untuk yang sudah masuk mess apa sore ini dpt makan atau tidak ?	WA Business	088294002717	Ayu	18/07/2022	Sore bu, Untuk makan sore silahkan sudah tersedia di Jimbaran
33	2230001	Fasilitas	Laporan bajunya tertukar dalam kantong laundry yang telah selesai	On-site	-	Dwira Sena	03/03/2022 09:45	Sudah ditindaklanjuti oleh penyelenggara dan ketemu

REKAPITULASI PENGADUAN PUSDIKLAT APU PPT 2022								
No	Kode Tiket	Ruang Lingkup	Pengaduan/Konsultasi	Metode	No. HP	EMAIL	Waktu	Report
34	2230002	Fasilitas	Kamar 3307 atas nama Bapak Joko, dilaporkan dalam kondisi sakit asam urat dan perlu penanganan medis	On-site	-	Bapak Joko, PT. Pegadaian	09/03/2022 20:07	Pada malam hari telah dibagikan obat sesuai dengan resep dokter, dan pagi hari telah diperiksa oleh dokter dan telah diberikan resep obat, pada hari terakhir peserta sudah bisa memasuki ruang kelas kembali
35	2230003	Lainnya	KTP peserta lupa tidak diambil	On-site	-	Noname	12/05/2022 14:09	KTP disimpan di ruang pengaduan dan telah dilakukan pengambilan oleh peserta
36	2230004	Fasilitas	Toilet flash air nya tidak jalan (Kamar Asrama)	On-site	-	Noname	10/06/2022 17:00	Peserta dipindahkan ke kamar lain dan telah dilakukan perbaikan flash closet oleh rekan-rekan teknisi
37	2230005	Fasilitas	AC kamar asrama kurang dingin	On-site	-	Noname	11/06/2022 14:30	Telah dilakukan pengecekan dan perbaikan oleh teknisi dan peserta dipindahkan ke kamar asrama lain

REKAPITULASI PENGADUAN PUSDIKLAT APU PPT 2022								
No	Kode Tiket	Ruang Lingkup	Pengaduan/Konsultasi	Metode	No. HP	EMAIL	Waktu	Report
38	2230006	Fasilitas	TV Kamar asrama saluran tidak tersedia	On-site	-	Noname	15/06/2022 17:00	TV kamar asrama diganti dengan TV yang dalam kondisi baik
39	2230007	Pengajar	Harusnya pengajar yang ditugaskan telah memiliki pengalaman substansi sehingga tidak terjadi miskomunikasi dengan pengajar lain (Pelatidan Identifikasi TKM)	On-site	-	Noname	15/06/2022 12:00	Telah disampaikan dalam laporan evaluasi penyelenggaraan pelatihan
40	2230008	Konsumsi/Katering	Konsumsi pada saat makan siang habis	On-site	-	Noname	16/06/2022 12:30	Penyelenggara telah membelikan konsumsi bagi peserta yang tidak kebagian
41	2230009	Lainnya	Apakah boleh membawa istri yang sedang sakit ke asrama?	On-site	-	Noname	17/06/2022 08:00	diperbolehkan

3.2 REKOMENDASI PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN

Rekomendasi peningkatan kualitas layanan dari hasil laporan pengaduan dan konsultasi semester II tahun 2022 dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Perlu dibuatnya dokumen panduan penggunaan *Learning Management System* (LMS) Pusdiklat APU PPT sebagai panduan peserta dalam pendaftaran.
2. Perlu adanya sosialisasi terkait dengan peraturan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) PPATK dalam penyelenggaraan pelatihan kepada *stakeholder* PPATK.
3. Perlu perbaikan secara berkala pada sarana asrama Pusdiklat APU PPT.
4. Pemilihan pengajar lebih selektif dan sesuai dengan kebutuhan serta pengalaman secara substansi.
5. Perlu disediakan kotak P3K pada tempat-tempat tertentu yang mudah diketahui oleh peserta pelatihan dan pegawai.
6. Edukasi dan teguran kepada pihak ketiga laundry karena beberapa kali terjadi baju yang tertukar.
7. Perlu sosialisasi layanan pengaduan yang terintegrasi dalam website Pusdiklat APU PPT.

BAB IV TINDAK LANJUT

4.1 TINDAK LANJUT LAPORAN KONSULTASI DAN PENGADUAN SEMESTER 1 2022

Prioritas tindak lanjut hasil rekomendasi peningkatan kualitas layanan pada Semester II tahun 2022 dapat dijelaskan dalam tabel berikut.

Tabel 2 Tindak Lanjut Hasil Rekomendasi Peningkatan Kualitas Layanan Publik Pusdiklat APUPPT

No	Prioritas Unsur	Waktu/Bulan						PIC
		7	8	9	10	11	12	
1	Perlu dibuatnya dokumen panduan penggunaan <i>Learning Management System</i> (LMS) Pusdiklat APU PPT sebagai panduan peserta dalam pendaftaran.							KS Progeva
2	Perlu adanya sosialisasi terkait dengan peraturan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) PPATK dalam penyelenggaraan pelatihan kepada <i>stakeholder</i> PPATK.							KS Penyedik
3	Perlu perbaikan secara berkala pada sarana asrama Pusdiklat APU PPT.							Bag. Umum
4	Pemilihan pengajar lebih selektif dan sesuai dengan kebutuhan serta pengalaman secara substansi.							KS Progeva KS Penyedik
5	Perlu disediakan kotak P3K pada tempat-tempat tertentu yang mudah diketahui oleh peserta pelatihan dan pegawai.							Bag. Umum
6	Edukasi dan teguran kepada pihak ketiga laundry karena beberapa kali terjadi baju yang tertukar.							Bag. Umum
7	Perlu sosialisasi layanan pengaduan yang terintegrasi dalam website Pusdiklat APU PPT.							Bag. Umum

Depok, 1 Juli 2022

Kepala Pusat Pendidikan dan Pelatihan APUPPT,



Akhyar Effendi