



Pusdiklat Anti Pencucian Uang dan
Pencegahan Pendanaan Terorisme

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT STANDAR PELAYANAN KEDIKLATAN PUSDIKLAT APUPPT SEMESTER 1 2021

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

Telp: 021 8750144

Website: <https://pusdiklat-apuppt.ppatk.go.id>

Email: pusdiklat-apuppt@ppatk.go.id

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesaikannya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Pusdiklat APUPPT semester 1 tahun 2021 yang merupakan bentuk pertanggungjawaban dan tolak ukur tingkat pencapaian sasaran atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan. Laporan ini memuat hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai pelayanan pelatihan bagi stakeholder Pusdiklat APUPPT.

Dalam rangka mengukur kualitas pelayanan publik, Pusdiklat APUPPT melakukan Survei Kepuasan Masyarakat selama bulan Juli 2021. Hasil dari survei diharapkan memberikan gambaran tentang capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik di lingkungan Pusdiklat APUPPT.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih terdapat kekurangan, sehingga sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik dan tanggung jawab penyelenggaraan negara, laporan ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan dalam rangka penyempurnaan dan perwujudan akuntabilitas publik.

Depok, Juli 2021
Kepala Pusdiklat APUPPT

Akhyar Effendi

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR INFORMASI VISUAL	iv
DAFTAR TABEL	v
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	1
B. Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	2
C. Metode Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	2
D. Tim SKM	7
E. Jadwal SKM	7
BAB II ANALISIS	8
A. Data Karakteristik Responden	8
B. Hasil Pengukuran	10
BAB III PENUTUP	13
A. Kesimpulan	13
B. Rekomendasi	14

DAFTAR INFORMASI VISUAL

Gambar 1. Bagan karakteristik jenis umur responden.....	8
Gambar 2. Bagan karakteristik jenis kelamin responden	9
Gambar 3. Bagan karakteristik jenis pendidikan responden	9
Gambar 4. Bagan Bagan karakteristik jenis pekerjaan responden.....	10

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Krejcie and Morgan	6
Tabel 2. Jadwal SKM Pusdiklat APUPPT	7
Tabel 3. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	11
Tabel 4. Hasil pengukuran 9 unsur layanan	11

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Berdasarkan undang – undang pelayanan publik nomor 25 tahun 2009 yang dimaksud sebagai pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang - undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan, yang dimaksud sebagai penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang - undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik. Pelaksanaan pelayanan publik pada setiap penyelenggara pelayanan publik memiliki standar pelayanan sesuai urusan wajib yang dilaksanakan.

Untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam evaluasi dalam rangka perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan hal tersebut, Pusdiklat Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APUPPT) PPATK melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat yang dimaksudkan untuk mengevaluasi pelaksanaan pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan melalui pelaksanaan kegiatan sesuai Standar Pelayanan yang ada, sehingga diperoleh nilai/tingkat kepuasan masyarakat yang dapat dijadikan sebagai dasar/pedoman kedepan dalam

meningkatkan kualitas pelayanan public dengan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

B. Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

1. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan pada Pusdiklat APUPPT PPATK
2. Mengetahui tingkat kualitas/mutu dan kinerja pelayanan publik pada Pusdiklat APUPPT PPATK
3. Mengetahui prioritas perbaikan pelayanan publik Pusdiklat APUPPT PPATK pada pelaksanaan pelayanan publik tahun berikutnya.

C. Metode Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik Pusdiklat APUPPT dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, Pusdiklat APUPPT memperhatikan beberapa prinsip, antara lain:

1. Transparan Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. Partisipatif Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
3. Akuntabel Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
4. Berkesinambungan Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
5. Keadilan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.
6. Netralitas Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

Metode Pendekatan yang digunakan oleh Pusdiklat APUPPT dalam melaksanakan SKM adalah metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Pengukuran kualitatif merujuk pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 menggunakan penilaian terhadap unsur survei kepuasan masyarakat. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur – unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Adapun Unsur SKM tersebut meliputi:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Sehubungan dengan adanya kondisi wabah Covid-19, Pusdiklat APUPPT belum memungkinkan untuk menyelenggarakan SKM secara tatap muka langsung, maka teknik Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan adalah melalui Survei Elektronik (e-Survei). Survei dilaksanakan menggunakan aplikasi *google form*. Dalam hal ini, Google menyediakan aplikasi *google form* bagi pengguna layanan untuk memudahkan dalam pengumpulan dan penyusunan data secara daring/online namun tidak memiliki tanggung jawab terhadap penyalahgunaan isi atau konten yang dibuat/disusun sehingga isi/konten sepenuhnya adalah tanggung jawab pengguna/user *google form*. Aplikasi e-survei dengan menggunakan *google form* cenderung mudah digunakan oleh responden dan hasil pengukuran dapat diperoleh secara langsung/*realtime*.

Responden SKM adalah pengguna layanan pelatihan pihak eksternal (peserta pelatihan eksternal) pada Pusdiklat APUPPT selama semester 1 (satu) tahun 2021. Responden e-survei menggunakan perbandingan jumlah sampel responden terhadap jumlah populasi yang terwakilkan yang diambil secara random. Jenis pelatihan yang dilaksanakan pada semester 1 tahun 2021 antara lain sebagai berikut:

1. Pelaporan Transaksi Keuangan bagi Penyedia Jasa Keuangan (BPR)
2. Pelaporan Transaksi Keuangan bagi Penyedia Jasa Keuangan (Perusahaan Asuransi)
3. Pelaporan Transaksi Keuangan bagi Penyedia Jasa Keuangan (PTD)
4. Pelaporan Transaksi Keuangan bagi Penyedia Jasa Keuangan (PVA)
5. Pelaporan Transaksi Keuangan bagi Penyedia Jasa Keuangan (KSP)
6. Pelaporan Transaksi Keuangan bagi Penyedia Barang dan atau Jasa (Pedagang Kendaraan Bermotor)
7. Pelaporan Transaksi Keuangan bagi Penyedia Jasa Keuangan (Perusahaan Berjangka Komoditi)
8. Audit Kepatuhan APUPPT bagi LPP (Kemenkumham Batch I)
9. Audit Kepatuhan APUPPT bagi LPP (Kemenkumham Batch II)
10. Audit Kepatuhan APUPPT bagi LPP (Kemenkumham Batch III)
11. Audit Kepatuhan APUPPT bagi LPP (ATR/BPN)
12. Pelaporan Transaksi Keuangan bagi Penyedia Barang dan atau Jasa (Perusahaan Properti)

13. Pelaporan Transaksi Keuangan bagi Penyedia Jasa Keuangan (Manajer Investasi)

14. Penanganan TPPU dari TP Perpajakan Batch I

15. Pelaporan Transaksi Keuangan bagi Penyedia Jasa Keuangan (Perusahaan Pembiayaan)

16. Penanganan TPPU dari TP Perpajakan Batch II

Untuk perhitungan sampel dilakukan dengan menggunakan tabel perbandingan Krejcie and Morgan berikut.

Tabel 1. Krejcie and Morgan

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367

Pihak eksternal yang menjadi pengguna layanan pelatihan di Pusdiklat APUPPT selama semester 1 tahun 2021 berjumlah **604**, sehingga sampel yang diambil berdasarkan tabel Krejcie and Morgan adalah **234**.

D. Tim SKM

Tim SKM Pusdiklat APUPPT terdiri dari:

Pengarah : Kepala Pusdiklat APUPPT

Ketua : Diana Soraya Noor

Anggota : Dyah Praptiningrum

M. Miftah Farid

Andi Ramdani

Tria Rizki Safitri

Sekretariat : Tania Rianti Kamalia

Rina Ratnasari

Novantoni

E. Jadwal SKM

Jadwal SKM Pusdiklat APUPPT dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. Jadwal SKM Pusdiklat APUPPT

No	Waktu	Kegiatan
1	1 s.d 9 Juli 2021	Menyusun instrument survei Menentukan besaran dan Teknik sampel Menentukan responden
2	12 s.d 16 Juli 2021	Melaksanakan survei
3	19 s.d 30 Juli 2021	Mengolah hasil survei Menyajikan dan melaporkan hasil

BAB II

ANALISIS

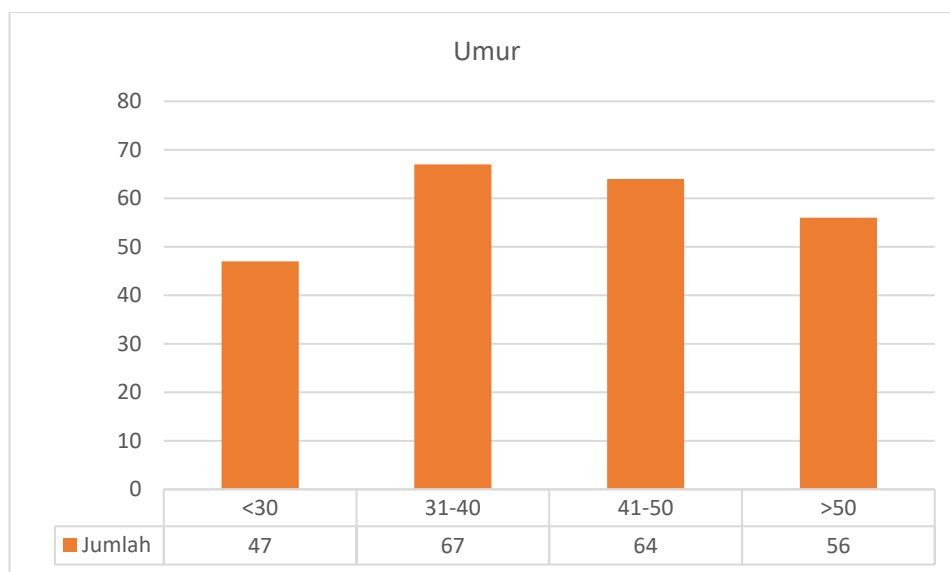
A. Data Karakteristik Responden

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat di Pusdiklat APUPPT menggunakan sampel 234 orang responden yang hasil pendataannya dapat ditampilkan secara langsung/realtime pada aplikasi google form. Data ini kemudian disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama.

Berikut rincian karakteristik responden:

1. Jenis Umur

Gambar 1. Bagan karakteristik jenis umur responden

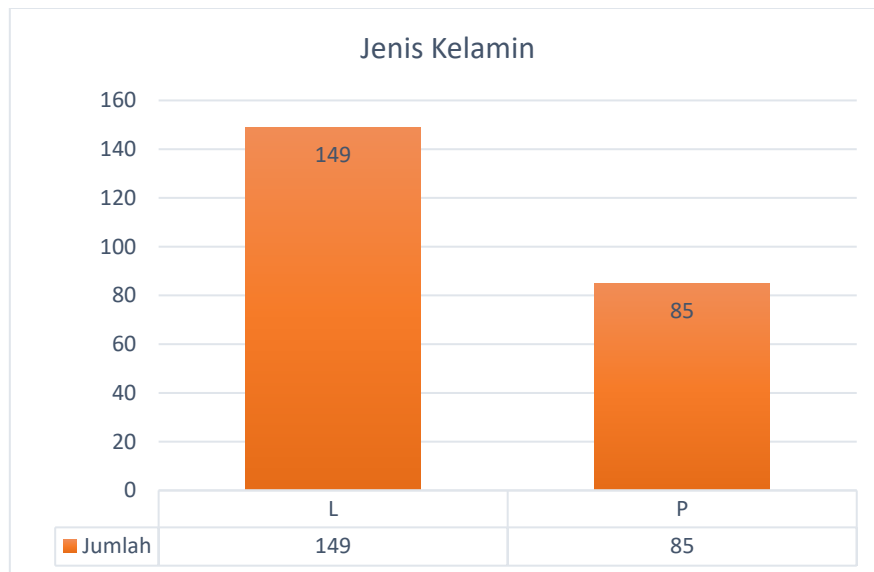


Dilihat dari bagan tersebut, terdapat 4 (empat) kategori rentang karakteristik umur responden, antara lain:

- Rentang umur <30 berjumlah 47 orang;
- Rentang umur 31 – 40 berjumlah 67 orang;
- Rentang umur 41 – 50 berjumlah 64 orang, dan;
- Rentang umur >50 berjumlah 56 orang.

2. Jenis Kelamin

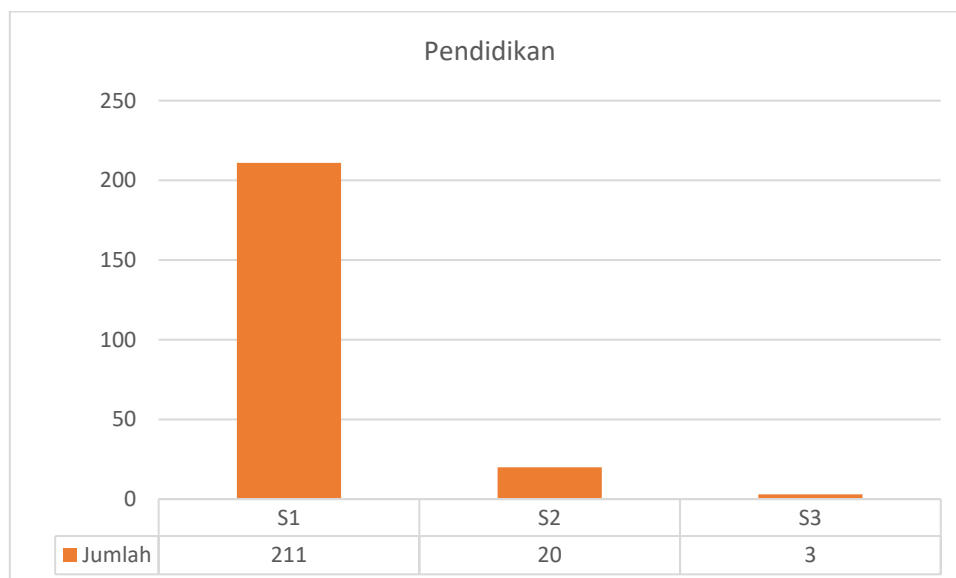
Gambar 2. Bagan karakteristik jenis kelamin responden



Dilihat dari bagan tersebut, responden SKM terdiri dari 149 orang berjenis kelamin laki-laki dan 85 orang berjenis kelamin perempuan.

3. Jenis Pendidikan

Gambar 3. Bagan karakteristik jenis pendidikan responden

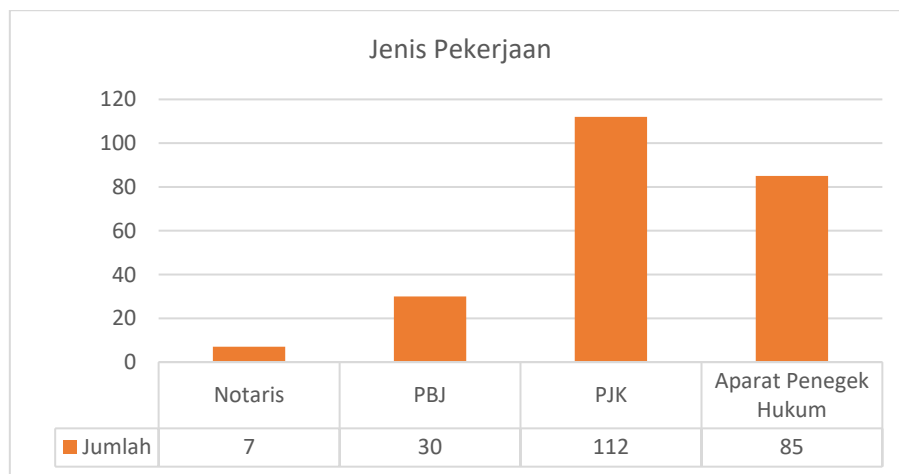


Dilihat dari began tersebut, jenis pendidikan responden SKM antara lain:

- Lulusan pendidikan S1 berjumlah 211 orang;
- Lulusan pendidikan S2 berjumlah 20 orang, dan;
- Lulusan pendidikan S3 berjumlah 3 orang.

4. Jenis Pekerjaan

Gambar 4. Bagan Bagan karakteristik jenis pekerjaan responden



Dilihat dari began tersebut, terdapat 4 jenis pekerjaan responden SKM. Hal ini sesuai dengan stakeholder Pusdiklat APUPPT yaitu pihak pelapor (Penyedia Jasa Keuangan, Penyedia Barang dan/Jasa, Profesi Notaris) dan Aparat Penegak Hukum. Berikut rincian respondennya:

- Profesi Notaris berjumlah 7 orang;
- Profesi Penyedia Barang dan/Jasa berjumlah 30 orang;
- Profesi Penyedia Jasa Keuangan berjumlah 112 orang, dan;
- Profesi Aparat Penegak Hukum berjumlah 85 orang.

B. Hasil Pengukuran

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama.

Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM unit pelayanan} \times 25$$

Ditetapkan Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan sebagaimana tabel berikut:

Tabel 3. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Hasil pengukuran survei terhadap responden kemudian diolah menggunakan aplikasi Ms.excel, berikut merupakan olah data 9 (Sembilan) unsur pelayanan:

Tabel 4. Hasil pengukuran 9 unsur layanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)	Konversi IKM
1	Persyaratan	3,52	88,03
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,51	87,82
3	Waktu Penyelesaian	3,58	89,53
4	Biaya/Tarif	3,94	98,39
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,51	87,71
6	Kompetensi pelaksana	3,47	86,65
7	Perilaku pelaksana	3,47	86,65
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,41	85,36
9	Sarana dan Prasarana	3,41	85,26
Rata-rata		3,50	88,38

Nilai Rata – Rata (NRR) adalah jumlah keseluruhan nilai unsur pelayanan yang diisi oleh responden (skala nilai yang diberikan sesuai tingkatan pilihan jawaban yakni 1 s/d 4) dibagi dengan jumlah responden yang mengisi kuesioner.

Sedangkan Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menggunakan jumlah NRR Tertimbang Unsur 1 s/d 9 dikalikan dengan 25 (nilai dasar yang digunakan sebagai interpretasi penilaian SKM antara 25 s/d 100 sebagai nilai interval konversi). Dari perhitungan tersebut dapat diketahui bahwa nilai kinerja pelayanan Pusdiklat APUPPT masuk dalam kategori **Sangat Baik**, dengan nilai mutu pelayanan adalah **A**, dan total IKM **88,38**.

BAB III

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Pusdiklat APUPPT pada tahun 2021, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis data, Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan melalui e-survei menggunakan media google form pada Pusdiklat APUPPT memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **88,38** yang berarti bahwa mutu pelayanannya adalah **A** dengan kinerja unsur pelayanan yang kategori **Sangat Baik** (rentang 88,31 – 100,00), dengan rincian nilai IKM 9 (Sembilan) unsur adalah sebagai berikut:
 - a. Persyaratan (88,03)
 - b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (87,82)
 - c. Waktu Penyelesaian (89,53)
 - d. Biaya/Tarif (98,39)
 - e. Produk Spesifikasi jenis pelayanan (87,71)
 - f. Kompetensi pelaksana (86,65)
 - g. Perilaku pelaksana (86,65)
 - h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (85,36)
 - i. Sarana dan Prasarana (85,26)
2. Nilai rata - rata tertinggi unsur pelayanan adalah pada unsur waktu penyelesaian, sedangkan nilai rata – rata terendah adalah pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan serta Sarana dan Prasarana.
3. Metode kuesioner dengan menggunakan e-survei melalui aplikasi google form dapat memperlihatkan hasil secara *realtime* dan sangat sesuai digunakan dalam masa pandemi covid19 yang mana tetap memperhatikan penerapan protokol kesehatan dengan tidak menimbulkan kerumunan dan adanya kontak dekat dengan responden pada saat pelaksanaan survei.

B. Rekomendasi

Berdasarkan hasil survei IKM terhadap pelayanan di Pusdiklat APUPPT tahun 2021 tersebut di atas, dapat direkomendasikan beberapa hal sebagai berikut:

1. Pusdiklat APUPPT harus terus berkomitmen dalam hal peningkatan mutu dan kualitas pelayanan dengan mendorong dan memotivasi petugas pelayanan untuk meningkatkan kompetensi melalui pendidikan berkelanjutan dan kegiatan pelatihan.
2. Memberikan informasi dan publikasi kepada publik terkait pelayanan Pusdiklat APUPPT serta menjamin kemudahan prosedur sehingga waktu pelayanan bisa lebih efektif dan efisien, dan mengedepankan profesionalisme.
3. Dari hasil perhitungan SKM nilai rata-rata terendah adalah pada unsur Sarana dan Prasarana. Hal ini salah satunya disebabkan karena pelayanan pelatihan di Pusdiklat APUPPT selama pandemik covid19 dilaksanakan secara online/daring. Sedangkan fasilitas yang digunakan untuk pelayanan pelatihan secara daring aplikasi yang digunakan masih belum memadai. Kedepannya Pusdiklat APUPPT harus berkomitmen untuk mengembangkan aplikasi pembelajaran atau *Learning Management System* (LMS) untuk menunjang proses pelayanan pelatihan secara daring.
4. Hasil SKM ini dapat dijadikan acuan/pedoman periodik agar pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pusdiklat APUPPT menjadi semakin baik.

LAMPIRAN

A. Kuesioner

Survei Kepuasan Masyarakat (12-16 Juli 2021)

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Harap dapat mengisi kuesioner ini sebelum Tgl 16 Juli 2021

Terimakasih atas Perhatiannya

Pusdiklat APUPPT

 progeva.pusdiklat.apuppt@gmail.com (not shared) 

Nama:

Your answer

Jenis Kelamin

☐ Laki-Laki

☐ Perempuan

Usia

Your answer

Jenis Pekerjaan

Your answer

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.

☐ Tidak Sesuai (1)

☐ Kurang Sesuai (2)

☐ Sesuai (3)

B. Perhitungan Data

1. Perhitungan IKM

No	Nama	Jenis Pekerjaan (PIK,PBJ,APGAKUM)	Pendidikan	Umur	Jenis Kelamin	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Jumlah
10209	Ainacasi Putri Stephani	PJK	S1	03021994	P	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
11210	Alyus Maqori	PJK	S1	31411981	L	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
12211	Annisa Farikhah	PJK	S1	62211988	P	3	3	4	4	4	4	4	3	4	
13212	Bintang Marlissa Dotulong	PJK	S1	31311983	P	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
14213	Cristian Monang Pebrianto X. Lumbanbatu	PJK	S1	03071997	L	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
15214	Dai Bahjah	PJK	S1	72411990	L	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
16215	Dinny Apriliana H	PJK	S1	03031986	P	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
17216	Dion Librazky	PJK	S1	10101990	L	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
18217	Dirgahayu Kusumantoroedi	PJK	S1	11101982	L	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
19218	Affan Nuruliman	PNS	S1	21311971	L	4	3	4	4	4	3	3	3	4	
20219	AGUNG FEBRIANTO SUKARNA	PNS	S1	71311977	L	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21220	Agus Deni Herlana	PNS	S1	10071969	L	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22221	Agustin Vita Avantin	PNS	S1	91711964	P	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
23222	Aim Nursalim Saleh	PNS	S1	10201967	L	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24223	Anggrah Warsono	PNS	S1	12311967	L	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25224	Arif Yanuar	PNS	S1	03031970	L	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
26225	BUDI SUSANTO	PNS	S1	10071969	L	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27226	Cucu Supriatna	PNS	S1	03031964	L	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
28227	Dionysius Lucas Hendrawan	PNS	S1	11231968	L	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29228	Eddy Gunara	PNS	S1	91311969	L	4	3	4	4	3	3	4	3	3	
30229	Edi Slamet Irianto	PNS	S1	04031963	L	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
31230	Erma Sulistyowati	PNS	S1	11211971	P	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
32231	Erwin Sianipar	PNS	S1	21411966	L	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
33232	HARRI HERMAWAN SOELIAS, Ak., M.B.A.	PNS	S2	22411971	L	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
34233	Harry Gumelar	PNS	S1	11211981	L	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35234	Shinta Puspitarani	PNS	S2	11211971	P	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
						824	822	838	921	821	811	811	799	798	
						NRR	3,52	3,51	3,58	3,94	3,51	3,47	3,47	3,41	3,54
						SKM	0,387	0,386	0,394	0,433	0,386	0,381	0,381	0,376	0,375
						IKM	88,034	87,821	89,530	98,397	87,714	86,645	86,645	85,363	85,256
															88,38

2. Perhitungan Rentang Umur Responden

No	Nama	Umur	satuan	Jumlah
1	Atika Suyatno	22	1	
2	Budi Heryatna	39	1	
3	Dewi Febriani	38	1	
4	Dewi Wulansari	39	1	
5	Dony Subagiyo, S.E.	38	1	
6	Dwi Agustini	34	1	
7	Dwi Yulia Astuti	40	1	
8	Fajar Ali Ibrahim	23	1	
9	Fhany Seftiany	29	1	
10	Hendra Gumilar, SH	27	1	
11	I Gusti Ayu Shanty Dewi	53	1	
12	I Made Juniada Dwinegara,SE	47	1	
13	Imam sarjito	42	1	
14	Joe Hendradjat	47	1	
15	Agung Harmawan	51	1	
16	Christofer Lucky Taisman	41	1	
17	Felicia Faustina	23	1	
18	Haima Metro Diana Saragi	30	1	
19	Imelda L. Nasution	48	1	
20	Imelda Stella Mea	50	1	
21	Intan Permatasari	42	1	
22	Kiki N. Aisyah	44	1	
23	Muhammad Akbar	24	1	
24	Reni Susanti	30	1	
25	Respati Adhi Purboyo	45	1	

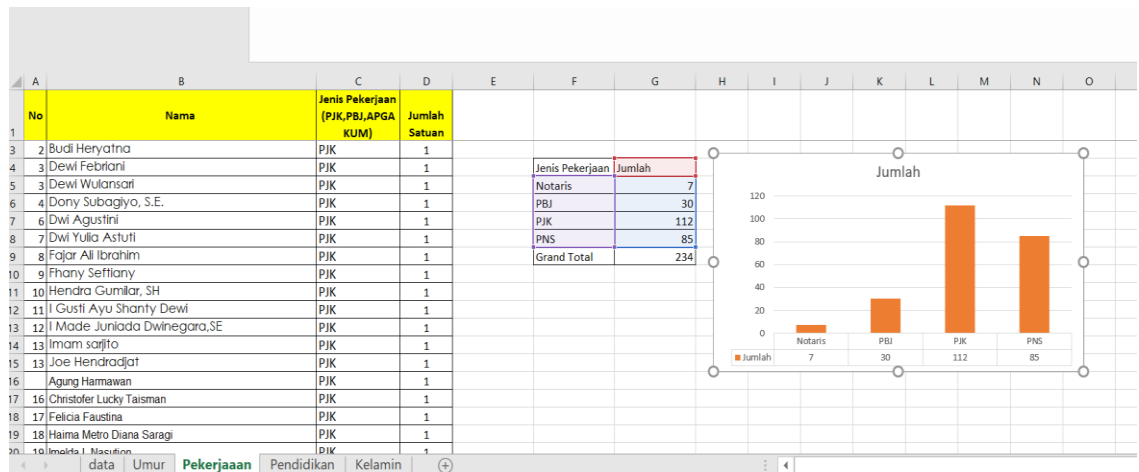
Rentang Umur	Jumlah
<30	47
31-40	67
41-50	64
>50	56

3. Pengkatagorian Jenis Kelamin Responden

No	Nama	Jenis Kelamin	Jumlah
6216	Dinny Apriliana H	P	1
7217	Dion Librazky	L	1
8218	Dirgahayu Kusumantoroedi	L	1
9219	Affan Nuruliman	L	1
10220	AGUNG FEBRIANTO SUKARNA	L	1
11221	Agus Deni Herlana	L	1
12222	Agustin Vita Avantin	P	1
13223	Aim Nursalim Saleh	L	1
14223	Anggrah Warsono	L	1
15224	Arif Yanuar	L	1
16226	BUDI SUSANTO	L	1
17227	Cucu Supriatna	L	1
18228	Dionysius Lucas Hendrawan	L	1
19229	Eddy Gunara	L	1
20230	Edi Slamet Irianto	L	1
21231	Erma Sulistyowati	P	1
22232	Erwin Sianipar	L	1
23233	HARRI HERMAWAN SOELIAS, Ak., M.B.A.	L	1
24234	Harry Gumelar	L	1

Jenis Kelamin	Jumlah
L	149
P	85
Jumlah Total	234

4. Perhitungan Jenis Pekerjaan



5. Perhitungan Jenis Pendidikan

