



Pusdiklat Anti Pencucian Uang dan
Pencegahan Pendanaan Terorisme

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Semester 2 Tahun 2021

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesainya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Pusdiklat APUPPT semester 2 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.

Salah satu upaya dalam melakukan perbaikan pelayanan publik, Pusdiklat APUPPT melakukan Survei Kepuasan Masyarakat atas pelatihan yang dilaksanakan periode bulan Juli – Desember Tahun 2021. Hasil dari survei diharapkan dapat mengukur kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Pusdiklat APUPPT serta dapat memberikan gambaran atas suatu unsur pelayanan yang masih perlu dilakukan perbaikan.

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, Desember 2021

Kepala Pusdiklat APUPPT

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Akhyar Effendi', written over a horizontal line.

Akhyar Effendi

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
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 SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	8
E. JADWAL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM).....	8
BAB II ANALISIS.....	9
A. DATA KARAKTERISTIK RESPONDEN	9
B. HASIL PENGUKURAN	11
BAB III PENUTUP	16
A. KESIMPULAN	16
B. REKOMENDASI	17
LAMPIRAN	18

DAFTAR INFORMASI VISUAL

GAMBAR 1. GRAFIK KARAKTERISTIK USIA RESPONDEN	9
GAMBAR 2. GRAFIK KARAKTERISTIK JENIS KELAMIN RESPONDEN	10
GAMBAR 3. GRAFIK KARAKTERISTIK PENDIDIKAN RESPONDEN	10
GAMBAR 4. GRAFIK KARAKTERISTIK JENIS PEKERJAAN RESPONDEN.....	11

DAFTAR TABEL

TABEL 1. KREJCIE AND MORGAN	7
TABEL 2. JADWAL SKM PUSDIKLAT APUPPT	8
TABEL 3. NILAI PERSEPSI, NILAI INTERVAL, NILAI INTERVAL KONVERSI, MUTU PELAYANAN DAN KINERJA UNIT PELAYANAN.....	12
TABEL 4. HASIL PENGUKURAN 9 UNSUR LAYANAN	14

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).

Metode pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan secara online dengan menggunakan aplikasi *google form*. Penggunaan kuesioner dengan menggunakan *google form* cenderung mudah digunakan oleh responden dan hasil pengukuran dapat diperoleh secara langsung/*realtime*.

Responden SKM adalah alumni peserta pelatihan yang merupakan stakeholder Pusdiklat APUPPT (pihak pelapor, aparat penegak hukum, LPP, internal PPATK) selaku pengguna layanan Pusdiklat APUPPT pada periode semester 2 tahun 2021. Adapun pelatihan yang dilaksanakan pada semester 2 tahun 2021 antara lain sebagai berikut:

1. Tipologi Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme bagi Pihak Pelapor

2. Teknis Analisis Transaksi Keuangan Menggunakan Aplikasi GoAML Batch I
3. Pengenalan Teknologi Finansial dan Aset Virtual Bagi Apgakum
4. Teknis Analisis Transaksi Keuangan Menggunakan Aplikasi GoAML Batch II
5. Pelaporan Transaksi Keuangan PJK bagi Notaris
6. Teknis Analisis Transaksi Keuangan Menggunakan Aplikasi GoAML Batch III
7. Trade Based Money Laundering (TBML) bagi Apgakum
8. TOT AML/CFT BSI
9. Penanganan TPPU TP Perpajakan Bagi Internal PPATK
10. Pelaporan Transaksi Keuangan bagi PBJ
11. Pelaporan Transaksi Keuangan PJK bagi Perusahaan P2P Lending
12. Pelatihan Pembentukan JFATK
13. Pelatihan Tipologi Pencucian Uang dan Pendanaan Terorsime bagi APH
14. Identifikasi TKM Bagi Pasar Modal
15. Penggunaan Aplikasi goAML Bagi Analis Transaksi Keuangan Bidang Pengawasan Kepatuhan
16. Teknik Pemeriksaan Menggunakan Aplikasi GoAML Batch I
17. Identifikasi TKM bagi Asuransi dan Pialang Asuransi
18. Penanganan Tindak Pidana Pencucian Uang Bagi Penyidik Kementerian Kelautan Dan Perikanan
19. Teknik Pemeriksaan Menggunakan Aplikasi GoAML Batch II
20. Investigasi Keuangan bagi APH
21. Identifikasi TKM bagi Perbankan
22. Teknik Pemeriksaan Menggunakan Aplikasi GoAML Batch III
23. Asset Recovery
24. Penjenjangan JFATK
25. Penanganan TPPU di Bidang LHK

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
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377

Berdasarkan 25 (dua puluh lima) pelatihan yang diselenggarakan oleh Pusdiklat APUPPT selama periode semester 2 Tahun 2021 menghasilkan jumlah alumni peserta pelatihan yaitu sebanyak **761** orang, sehingga

minimal sampel yang diambil berdasarkan tabel Krejcie and Morgan adalah **254** orang.

D. Tim Survei Kepuasan Masyarakat (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 Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Jadwal SKM Pusdiklat APUPPT dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. Jadwal SKM Pusdiklat APUPPT

No	Waktu	Kegiatan
1	6 s.d 10 Desember 2021	Menyusun instrument survei Menentukan besaran dan teknik sampel Menentukan responden
2	13 s.d 17 Desember 2021	Melaksanakan survei
3	20 s.d 31 Desember 2021	Mengolah data hasil survei Menyusun laporan dan melaporkan hasil

BAB II

ANALISIS

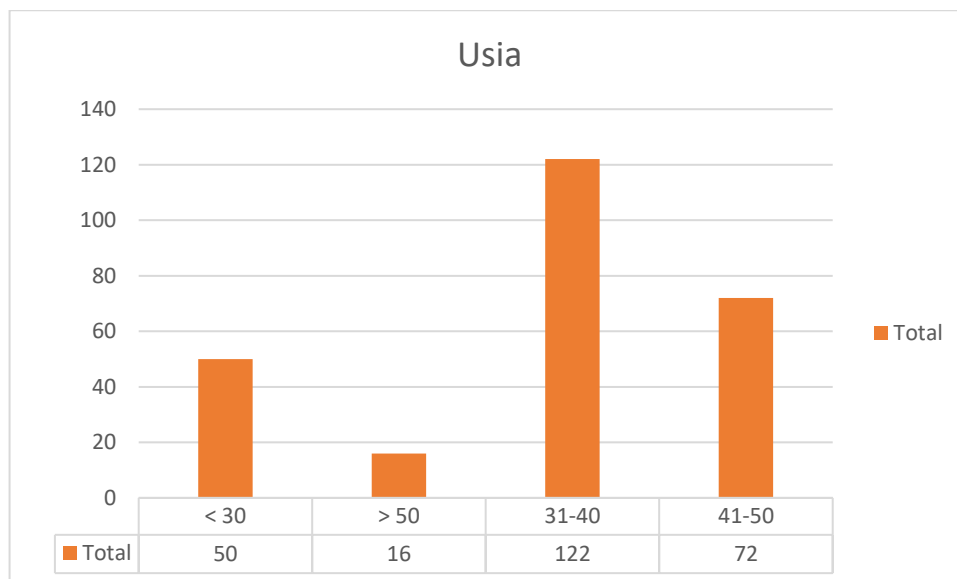
A. Data Karakteristik Responden

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat di Pusdiklat APUPPT menggunakan google form dengan sampel sebanyak 260 orang responden. Data tersebut kemudian diolah dan disusun dengan mengelompokkan berdasarkan karakteristik kelompok usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama.

Berikut rincian karakteristik responden:

1. Usia

Gambar 1. Grafik karakteristik usia responden

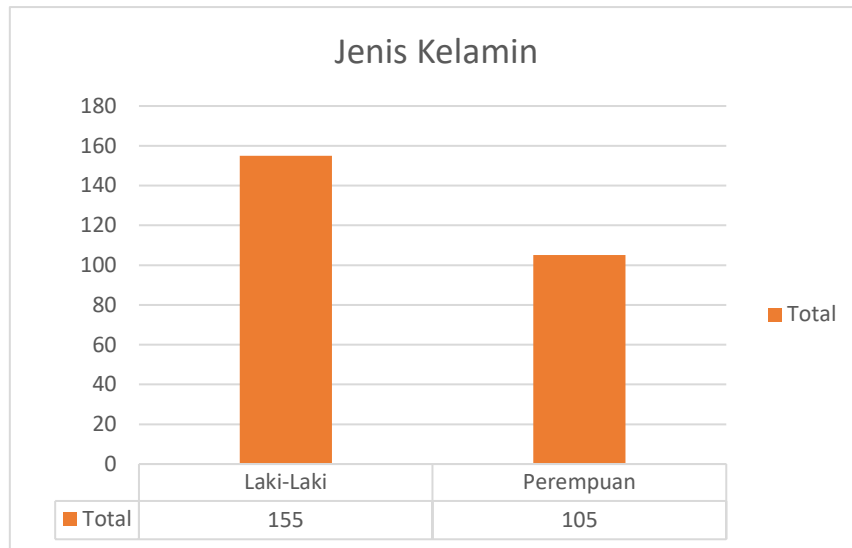


Dilihat dari grafik tersebut, terdapat 4 (empat) kategori rentang karakteristik usia responden, antara lain:

- Rentang usia <30 berjumlah 50 orang;
- Rentang usia 31 – 40 berjumlah 122 orang;
- Rentang usia 41 – 50 berjumlah 72 orang; dan
- Rentang usia >50 berjumlah 16 orang.

2. Jenis Kelamin

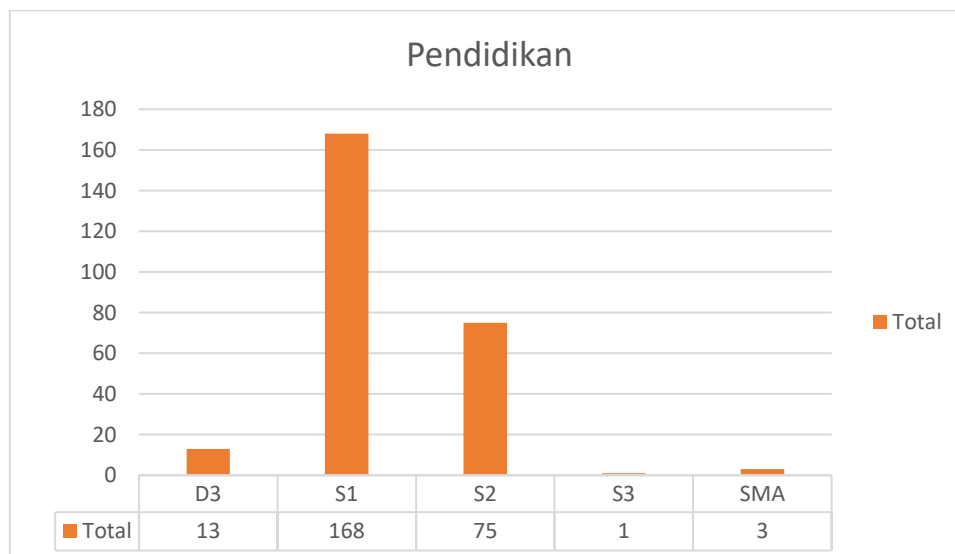
Gambar 2. Grafik karakteristik jenis kelamin responden



Dilihat dari grafik tersebut, responden SKM terdiri dari 155 orang berjenis kelamin laki-laki dan 105 orang berjenis kelamin perempuan.

3. Pendidikan

Gambar 3. Grafik karakteristik pendidikan responden

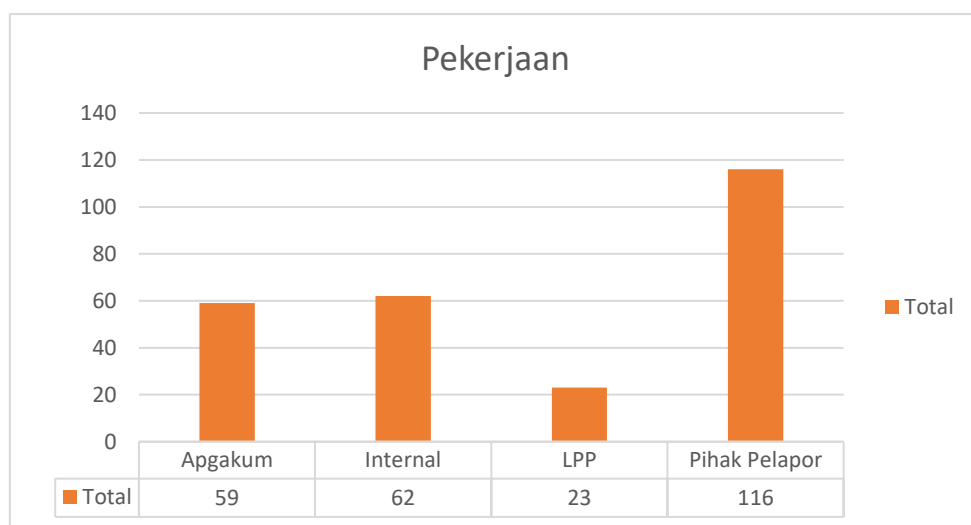


Dilihat dari begini tersebut, jenis pendidikan responden SKM antara lain:

- Lulusan pendidikan SMA berjumlah 3 orang;
- Lulusan pendidikan D3 berjumlah 13 orang;
- Lulusan pendidikan S1 berjumlah 168 orang;
- Lulusan pendidikan S2 berjumlah 75 orang; dan
- Lulusan pendidikan S3 berjumlah 1 orang.

4. Jenis Pekerjaan

Gambar 4. Grafik karakteristik jenis pekerjaan responden



Dilihat dari grafik tersebut, terdapat 4 (empat) jenis pekerjaan responden SKM. Pekerjaan ini terbagi sesuai dengan jenis stakeholder Pusdiklat APUPPT yaitu Pihak Pelapor, Aparat Penegak Hukum (Apgakum), Lembaga Pengawas Pengatur (LPP), dan internal PPATK. Berikut rincian responden berdasarkan jenis pekerjaan:

- Pihak Pelapor berjumlah 116 orang;
- Apgakum berjumlah 59 orang;
- LPP berjumlah 23 orang; dan
- Internal PPATK berjumlah 62 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:

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

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

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

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

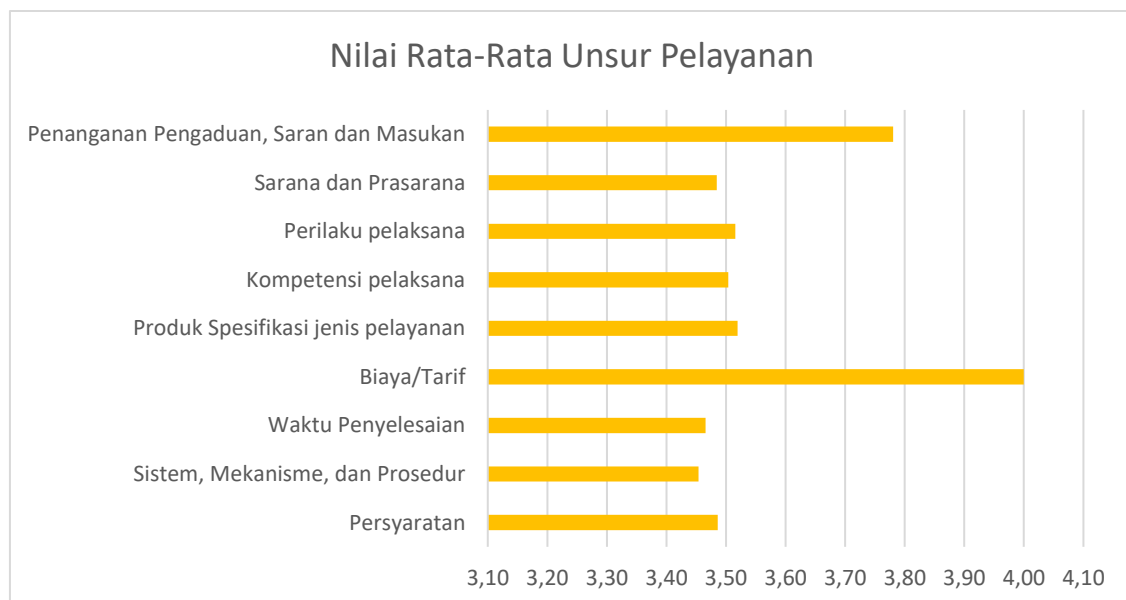
Tabel 3. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	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 hasil pengolahan data terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan:

Gambar 5. Grafik nilai rata-rata unsur pelayanan



Nilai Rata – Rata adalah jumlah keseluruhan nilai unsur pelayanan yang diisi oleh responden (skala likert nilai yang diberikan sesuai tingkatan pilihan jawaban yakni 1 s/d 4) dibagi dengan jumlah responden yang mengisi kuesioner. Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat, berikut nilai rata-rata 9 (sembilan) unsur pelayanan:

1. Persyaratan: 3,49
2. Sistem, mekanisme, dan prosedur: 3,45
3. Waktu penyelesaian: 3,47
4. Biaya/tarif: 4
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan: 3,52

6. Kompetensi pelaksana: 3,50
7. Perilaku pelaksana: 3,52
8. Sarana dan Prasarana: 3,48
9. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan: 3,78

Tabel 4. Hasil pengukuran 9 unsur layanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Nilai Tertimbang
1	Persyaratan	3,49	0,38
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,45	0,38
3	Waktu Penyelesaian	3,47	0,38
4	Biaya/Tarif	4,00	0,44
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,52	0,39
6	Kompetensi pelaksana	3,50	0,39
7	Perilaku pelaksana	3,52	0,39
8	Sarana dan Prasarana	3,48	0,38
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,78	0,42
Nilai Indeks			3,54

Adapun perhitungan konversi nilai survey kepuasan masyarakat, sbb:

Nilai SKM (konversi) = Nilai Indeks x Nilai Dasar

Nilai SKM setelah dikonversi = 3,54 x 25 = 88.58

Nilai indeks Komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan

dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur). Dengan demikian Nilai SKM setelah dikonversi diperoleh dari nilai indeks pelayanan dikali nilai dasar (25), yaitu sebesar **88.58**. Berdasarkan perhitungan tersebut dapat diketahui bahwa nilai kinerja pelayanan Pusdiklat APUPPT masuk dalam kategori **Sangat Baik**, dengan nilai mutu pelayanan adalah **A**.

BAB III

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Pusdiklat APUPPT pada semester 2 tahun 2021, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis data, Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan secara online menggunakan google form terhadap pelayanan publik Pusdiklat APUPPT memperoleh nilai SKM sebesar **88,58** yang berarti kinerja pelayanannya masuk dalam kategori **Sangat Baik** dan dengan nilai mutu pelayanan adalah **A**.
2. Adapun rincian nilai rata-rata 9 (sembilan) unsur pelayanan sebagai berikut:
 - a. Persyaratan: 3,49
 - b. Sistem, mekanisme, dan prosedur: 3,45
 - c. Waktu penyelesaian: 3,47
 - d. Biaya/tarif: 4
 - e. Produk spesifikasi jenis pelayanan: 3,52
 - f. Kompetensi pelaksana: 3,50
 - g. Perilaku pelaksana: 3,52
 - h. Sarana dan Prasarana: 3,48
 - i. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan: 3,78
3. Nilai rata - rata unsur pelayanan tertinggi yaitu unsur biaya/tarif, sedangkan nilai rata – rata terendah adalah unsur sistem, mekanisme, dan prosedur.

B. Rekomendasi

Berdasarkan hasil SKM terhadap pelayanan di Pusdiklat APUPPT semester 2 tahun 2021 tersebut di atas, dapat direkomendasikan beberapa hal sebagai berikut:

1. Pusdiklat APUPPT agar terus berkomitmen dalam meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan dengan mendorong dan memotivasi petugas pelayanan untuk senantiasa meningkatkan kompetensi melalui pendidikan berkelanjutan dan kegiatan pelatihan.
2. Berdasarkan hasil perhitungan SKM nilai rata-rata terendah adalah pada unsur unsur sistem, mekanisme, dan prosedur. Saat ini mekanisme pelayanan oleh Pusdiklat APUPPT belum menggunakan system aplikasi. Oleh karena itu, sebaiknya setiap pelatihan agar dilaksanakan melalui sistem aplikasi *Learning Management System* (LMS). Sehingga pelatihan yang diselenggarakan oleh Pusdiklat APUPPT dapat terorganisasi dengan baik serta dapat memudahkan mekanisme prosedur pelayanan pelatihan dengan lebih efektif dan efisien.
3. Hasil SKM ini dapat dijadikan pedoman dalam melakukan perbaikan terkait pelayanan publik oleh Pusdiklat APUPPT.

LAMPIRAN

A. Kuesioner

Survei Kepuasan Masyarakat Pelatihan APUPPT

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.

Terimakasih atas Perhatiannya

Pusdiklat APUPPT

 progiva.pusdiklat.apuppt@gmail.com (not shared)
[Switch account](#)

* Required

Nama *

Your answer

Jenis Kelamin *

☐ Laki-Laki

☐ Perempuan

Jenis Pekerjaan *

☐ Agasikum

☐ LPP

☐ Pihak Pelapor

☐ Internal

☐ Other: _____

Jenjang Pendidikan *

☐ SMA

☐ D3

☐ S1

☐ S2

☐ S3

☐ Other: _____

B. Perhitungan Data

1. Perhitungan SKM

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
1		Nama:	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Rata-Rata
242	241	Alyus M Abqori	3	2	2	4	3	3	3	2	3	2,78
243	242	Sonny Harsono	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3,89
244	243	Rosiman	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3,11
245	244	Alda Abigael	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3,11
246	245	Nurul	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3,11
247	246	NUR ASTIKA	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3,67
248	247	rahu elfassa	3	2	2	4	3	3	3	2	3	2,78
249	248	Audita Kusuma Astuti	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3,00
250	249	WORO TRIHARYANTO	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3,22
251	250	Kristianos Tambunan	3	3	2	4	3	3	3	2	3	2,89
252	251	ANITA LUPITASARI	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3,00
253	252	SANSRY NUARI SILITONGA	2	3	3	4	3	3	3	2	3	2,89
254	253	Widiyanto	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3,11
255	254	Sumantri Bratakusuma	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3,13
256	255	John Andri	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3,89
257	256	Aisyah	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3,25
258	257	Nurma	3	2	2	4	3	2	3	2	2	2,50
259	258	Hamdani	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3,25
260	259	M.H.	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3,44
261	260	Jumta	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3,13
262	Nilai Rata-Rata		3,49	3,45	3,47	4,00	3,52	3,50	3,52	3,48	3,78	3,58
263	Nilai Indeks		0,383	0,38	0,381	0,44	0,387	0,385	0,387	0,383	0,416	3,54
264	Nilai SKM (konversi)											88,58
265												

2. Perhitungan Rentang Usia Responden

	A	B	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB
1		Nama:	Jenis Kelamin	Jenis Pekerjaan	Rentang Usia	Jenjang Pendidikan												
2	1	Ahlan Novia	Perempuan	Internal	31-40	S2												
3	2	Agil Kanu	Laki-Laki	Internal	< 30	D3												
4	3	Agung B	Laki-Laki	Internal	41-50	S1												
5	4	ALAN VERDIYAN TA	Laki-Laki	Internal	31-40	S1												
6	5	Aliha Noura	Perempuan	LPP	< 30	S1												
7	6	Aliha Rahma Dwit	Perempuan	Internal	31-40	S2												
8	7	Alth	Laki-Laki	Internal	41-50	S2												
9	8	Andi Sugiono	Laki-Laki	Appakum	31-40	S2												
10	9	Andi Surahman	Laki-Laki	Appakum	31-40	S1												
11	10	Andi Dewanto	Laki-Laki	Appakum	41-50	S1												
12	11	Andi Purna Jatmiko	Laki-Laki	Appakum	41-50	S1												
13	12	Angga Adhyawarna	Laki-Laki	Pihak Pelapor	31-40	S2												
14	13	Anggit	Laki-Laki	Pihak Pelapor	31-40	S1												
15	14	Anisa	Perempuan	LPP	31-40	S1												
16	15	Argan Bagus	Laki-Laki	Internal	< 30	S1												
17	16	Ari Sulastri	Perempuan	Internal	41-50	S1												
18	17	Ariel K	Laki-Laki	Internal	41-50	S2												
19	18	Aries Pradana	Laki-Laki	Pihak Pelapor	31-40	S1												
20	19	Arif Wicaksono	Laki-Laki	LPP	31-40	S1												
21	20	Ari	Laki-Laki	Pihak Pelapor	31-40	D3												
22	21	Ari Parindra	Laki-Laki	Pihak Pelapor	41-50	S2												
23	22	Astuti Dwi Sumami	Perempuan	Pihak Pelapor	31-40	S2												
24	23	Atena Dahlan Sima	Laki-Laki	Appakum	31-40	S1												
25	24	Aulia Riskatna	Perempuan	Internal	< 30	D3												
26	25	Ayu Uhami	Perempuan	Internal	31-40	S1												
27	26	Ayudianti	Perempuan	Internal	31-40	S1												
28	27	Ayumi	Perempuan	Internal	< 30	S1												
29	28	Bambang Hadi P	Laki-Laki	Internal	31-40	S1												
30	29	David Hutauruk	Laki-Laki	Appakum	> 50	S1												
31	30	Dedy Kurniawan	Laki-Laki	Internal	31-40	S2												
32	31	Deni Adiswara	Laki-Laki	Pihak Pelapor	41-50	S1												
33	32	Deni Putra	Laki-Laki	Pihak Pelapor	31-40	S1												
34	33	Desti	Perempuan	Pihak Pelapor	31-40	S1												
35	34	Dewi Saputri	Perempuan	Pihak Pelapor	< 30	S1												
36	35	Dhira Suganda	Laki-Laki	Appakum	41-50	S1												
37	36	Dian Adella	Perempuan	Internal	31-40	S2												
38	37	Dias Firadus	Perempuan	Pihak Pelapor	41-50	S2												
39	38	Dias Savitri	Perempuan	Pihak Pelapor	31-40	D3												
40	39	Didik opto surono	Laki-Laki	Appakum	31-40	S1												