



Pusdiklat Anti Pencucian Uang dan
Pencegahan Pendanaan Terorisme

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Semester 1 Tahun 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

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesainya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Pusdiklat APUPPT semester 1 tahun 2022. Laporan tersebut merupakan pertanggungjawaban dan tolak ukur tingkat pencapaian sasaran atas pelaksanaan program dan kebijakan yang ditetapkan. Laporan ini menyampaikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai pelayanan pelatihan bagi pemangku kepentingan Pusdiklat APUPPT.

Melalui hasil survey yang dilaksanakan selama bulan Juli 2022, diharapkan memberikan gambaran capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik di lingkungan Pusdiklat APUPPT. Kami menyadari bahwa laporan ini masih terdapat kekurangan, sehingga laporan ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan dalam rangka penyempurnaan dan perwujudan akuntabilitas publik.

Depok, Juli 2022

Kepala Pusdiklat APUPPT

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

Akhyar Effendi

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR INFORMASI VISUAL.....	v
DAFTAR TABEL.....	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 LATAR BELAKANG SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	1
1.2 TUJUAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	2
1.3 PRINSIP SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.....	2
1.4 METODE SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	3
1.5 TIM SKM.....	7
1.6 JANGKA WAKTU SKM.....	7
BAB II ANALISIS.....	8
2.1 DATA KARAKTERISTIK RESPONDEN	8
2.2 HASIL PENGUKURAN	11
BAB III PENUTUP.....	15
3.1 KESIMPULAN	15
3.2 REKOMENDASI.....	16
LAMPIRAN.....	18

DAFTAR INFORMASI VISUAL

DIAGRAM 1. KARAKTERISTIK USIA RESPONDEN	8
DIAGRAM 2. KARAKTERISTIK JENIS KELAMIN RESPONDEN	9
DIAGRAM 3. KARAKTERISTIK JENIS PENDIDIKAN RESPONDEN	9
DIAGRAM 4. KARAKTERISTIK JENIS PEKERJAAN RESPONDEN	10

DAFTAR TABEL

TABEL 1. KREJCIE AND MORGAN.....	6
TABEL 2. JADWAL SKM SEMESTER 1 TAHUN 2022.....	7
TABEL 3. NILAI PERSEPSI, NILAI INTERVAL, NILAI INTERVAL KONVERSI, MUTU PELAYANAN DAN KINERJA UNIT PELAYANAN	12
TABEL 4. HASIL PENGUKURAN 9 UNSUR LAYANAN	12

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Berbagai macam fungsi dilaksanakan dalam pencegahan dan pemberantasan Tindak Pidana Pencucian Uang (TPPU) dan Tindak Pidana Pendanaan Terorisme (TPPT) di Indonesia. Salah satunya adalah menyelenggarakan program pendidikan dan pelatihan antipencucian uang dan pendanaan terorisme (APUPPT). Penyelenggaraan program APUPPT dilaksanakan oleh Pusat Pendidikan dan Pelatihan APUPPT (Pusdiklat APUPPT). Program yang diselenggarakan oleh Pusdiklat APUPPT bertujuan untuk meningkatkan kapabilitas pemangku kepentingan di bidang APUPPT. Selain itu, program APUPPT juga ditujukan untuk meningkatkan kompetensi dan kapabilitas sumber daya manusia PPATK di bidang APUPPT. Peningkatan kapabilitas pemangku kepentingan dan sumber daya manusia PPATK merupakan hal yang penting bagi penerapan rezim APUPPT. Oleh karena itu, Pusdiklat APUPPT senantiasa memberikan pelayanan yang terbaik untuk peningkatan kompetensi dan kapabilitas pihak-pihak terkait dalam rangka pencegahan dan pemberantasan TPPU dan PT.

Berdasarkan undang – undang pelayanan publik nomor 25 tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik merupakan 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 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.

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik berkelanjutan, diperlukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Salah satu upaya adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan. SKM merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tingkat kepuasan masyarakat atas kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

SKM yang dilaksanakan oleh Pusdiklat APUPPT bertujuan untuk mengevaluasi pelaksanaan pelayanan publik berdasarkan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan. SKM disusun berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (PermenPAN-RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Hasil SKM berupa tingkat kepuasan masyarakat atas layanan yang diselenggarakan oleh Pusdiklat APUPPT.

1.2 Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat

Tujuan dari penyelenggaran SKM adalah sebagai berikut:

1. Mengukur tingkat kepuasan pihak terkait sebagai pengguna layanan pada Pusdiklat APUPPT.
2. Mengetahui tingkat kualitas/mutu dan kinerja pelayanan publik pada Pusdiklat APUPPT.
3. Menyusun prioritas perbaikan pelayanan publik Pusdiklat APUPPT untuk tahun berikutnya.

1.3 Prinsip Survei Kepuasan Masyarakat

Prinsip yang digunakan dalam SKM adalah sebagai berikut.

1. Transparan. Hasil SKM dipublikasikan, sehingga mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. Partisipatif. SKM melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei sesuai dengan kondisi yang dirasakan.
3. Akuntabel. Materi dalam SKM wajib dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
4. Berkesinambungan. SKM dilaksanakan secara berkala dan berkelanjutan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan.
5. Keadilan. SKM menjangkau seluruh pengguna layanan, tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.
6. Netralitas. Surveyor SKM tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

1.4 Metode Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan SKM mengacu pada PermenPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Tahapan SKM meliputi (1)Perencanaan; (2)Persiapan; (3)Pelaksanaan; (4)Pengolahan; dan (5)Penyajian. Adapun Langkah-langkah SKM adalah sebagai berikut:

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

SKM menggunakan pendekatan kualitatif dalam menganalisa data yang diperoleh. Pendekatan kualitatif dilakukan melalui pengukuran Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket). Skala Likert banyak digunakan dalam penelitian yang menggunakan survei. Skala Likert dikembangkan oleh Rensis Likert, yang

digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert, responden menentukan tingkat persetujuan terhadap suatu pernyataan, dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia. Berikut merupakan unsur yang digunakan dalam menentukan tingkat persetujuan.

1. Persyaratan, merupakan Kriteria yang wajib dipenuhi dalam pengelolaan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, mekanisme, dan prosedur, merupakan tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk diantaranya pengaduan.
3. Waktu penyelesaian, merupakan jangka waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/tarif, merupakan ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara. Besaran ongkos ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan, merupakan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima pengguna telah sesuai dengan ketentuan. Produk pelayanan merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi pelaksana, merupakan kemampuan yang dimiliki oleh pelaksana pelayanan publik. Kompetensi meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku pelaksana, merupakan sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, merupakan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana. Sarana adalah sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sarana meliputi benda yang bergerak seperti komputer dan mesin. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang terselenggaranya suatu proses

(usaha, pembangunan, proyek). Prasarana meliputi benda yang tidak bergerak, seperti gedung.

Pengumpulan data SKM melalui survei elektronik (*e-survey*), dengan menggunakan aplikasi *google form (g-form)*. Aplikasi tersebut merupakan aplikasi tidak berbayar yang disediakan oleh Google. Penggunaan *g-form* relatif mudah bagi responden dalam pengisian SKM. Selain itu penggunaan *g-form* memungkinkan pengumpulan dan pengukuran data dilakukan secara langsung/*realtime*. Materi SKM dalam *g-form* sepenuhnya merupakan tanggung jawab Pusdiklat APUPPT. Google tidak bertanggung jawab terhadap penyalahgunaan isi atau konten yang disusun. Pelaksanaan SKM secara daring karena masih terjadinya wabah Covid-19. Sehingga tidak memungkinkan untuk dilaksanakan secara tatap muka.

Responden SKM adalah pengguna layanan yang berasal dari eksternal Pusdiklat APUPPT. Selama semester 1 tahun 2022, Pusdiklat APUPPT menyelenggarakan 16 Diklat. Adapun jenis pelatihan bagi pihak eksternal yang diselenggarakan selama semester 1 tahun 2022 sebagai berikut:

1. Pemeriksaan Perkara TPPU bagi Hakim Mahkamah Agung.
2. Audit Tindak Pidana Pencucian Uang bagi Kementerian UMKM dan Koperasi.
3. Pengenalan Tekfin dan Asvir.
4. Penanganan TPPU bagi Penyidik Pegawai Negeri Sipil Batch 1.
5. Pelaporan bagi Penyelenggara Fintech.
6. Pelaporan Transaksi Keuangan bagi Penyedia Jasa Keuangan Pembiayaan.
7. Penanganan TPPU bagi Penyidik Pegawai Negeri Sipil Batch 2.
8. Tipologi Tindak Pidana Pencucian Uang dan Tindak Pidana Pendanaan Terorisme (TPPT).
9. Pelaporan Transaksi Keuangan bagi Koperasi Simpan Pinjam.
10. Pelaporan Transaksi Keuangan bagi Penyedia Jasa Keuangan Perbankan.
11. Analisis Tindak Pidana Pencucian Uang dari Tindak Pidana Narkotika.
12. Pelaporan PJK bagi Perusahaan Transfer Dana.

13. Penanganan Tindak Pidana Pencucian Uang bagi Penyidik Pegawai Negeri Sipil Batch 3.
14. Investigasi Keuangan bagi Aparat Penegak Hukum .
15. Identifikasi Transaksi Keuangan Mencurigakan bagi Perbankan.
16. Pemulihan Aset.

Jumlah peserta pelatihan adalah sebanyak 585 peserta. Pemilihan responden e-survei dilakukan secara random. Perhitungan jumlah sampel dilakukan menggunakan tabel perbandingan Krejcie and Morgan sebagaimana dalam Tabel 1

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

Berdasarkan Tabel. 1, jumlah sampel yang menjadi responden adalah 226 peserta.

1.5 Tim SKM

Tim SKM Pusdiklat APUPPT semester 1 tahun 2022 terdiri dari:

Pengarah : Kepala Pusdiklat APUPPT

Ketua : Diana Soraya Noor

Anggota : Dyah Praptiningrum

M. Miftah Farid

Andi Ramdani

Arlin Fajriyya

Tria Rizki Safitri

Rizka Aisyah Bilqis

Sekretariat : Tania Rianti Kamalia

Rifqy Nadia Ulfah

Novantoni

1.6 Jangka waktu SKM

Dalam melaksanakan tahapan pelaksanaan SKM, berikut merupakan jangka waktu penyelesaian.

Tabel 2. Jadwal SKM Semester 1 Tahun 2022

No	Waktu	Kegiatan
1	1 s.d 8 Juli 2022	1. Menyusun instrument survei 2. Menentukan besaran dan teknik sampel 3. Menentukan responden
2	11 s.d 22 Juli 2022	Melaksanakan survei
3	25 s.d 29 Juli 2022	1. Mengolah hasil survei 2. Menyajikan dan melaporkan hasil

BAB II

ANALISIS

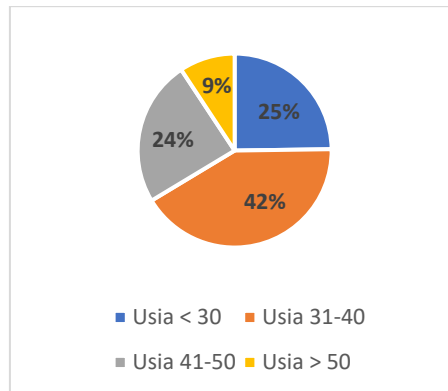
2.1 Data Karakteristik Responden

Responden dalam pelaksanaan SKM berjumlah 226 orang responden. Data yang dikumpulkan melalui *g-form* dikelompokkan berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan.

2.1.1 Jenis Usia

Berdasarkan data yang diperoleh diketahui bahwa sebaran usia responden adalah antara dibawah 30 tahun sampai dengan diatas 50 tahun. Rentang usia terbanyak adalah kelompok usia 31-40 tahun, sebanyak 42%. Hal tersebut menunjukkan bahwa responden masih dalam usia produktif dalam instansi masing-masing.

Diagram 1. Karakteristik Usia Responden



Sumber: Olah data SKM, 2022

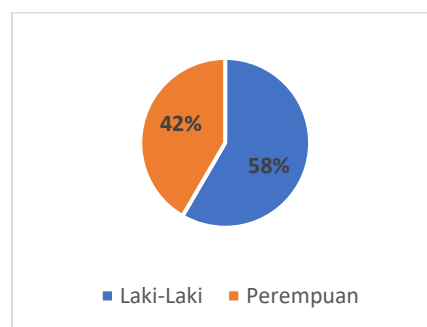
Berdasarkan Diagram 1. dapat disampaikan rincian rentang kelompok usia, sebagai berikut:

- Rentang usia <30 berjumlah 56 responden;
- Rentang usia 31 – 40 berjumlah 94 responden;
- Rentang usia 41 – 50 berjumlah 55 responden, dan;
- Rentang usia >50 berjumlah 21 responden.

2.1.2 Jenis Kelamin

Berdasarkan data yang diperoleh diketahui bahwa 58% responden berjenis kelamin laki-laki, dan 42% responden berjenis kelamin perempuan. Hal tersebut menunjukkan bahwa tidak terdapat kesenjangan yang signifikan pada penentuan responden.

Diagram 2. Karakteristik Jenis Kelamin Responden



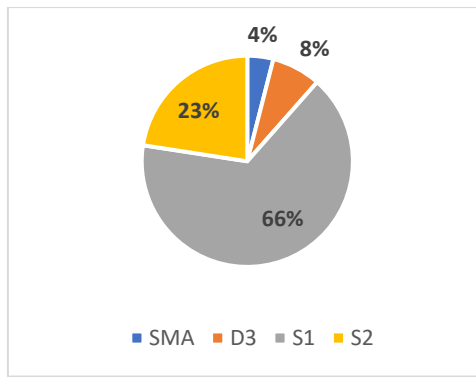
Sumber: Olah data SKM, 2022

Berdasarkan Diagram 2. dapat disampaikan responden terdiri dari 132 laki-laki, dan 94 perempuan.

2.1.3 Jenis Pendidikan

Berdasarkan data yang diperoleh diketahui bahwa sebaran pendidikan adalah jenjang Pendidikan SMA sampai dengan S2. Responden dengan tingkat pendidikan S1 dan S2 mencapai 88%, dengan rincian 66% S1 dan 23% S2.

Diagram 3. Karakteristik Jenis Pendidikan Responden



Sumber: Olah data SKM, 2022

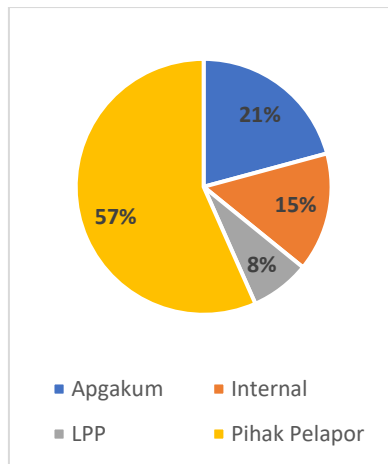
Berdasarkan Diagram 3. dapat disampaikan rincian rentang pendidikan responden, sebagai berikut:

- Jenjang pendidikan SMA sebanyak 9 responden
- Jenjang pendidikan D3 sebanyak 17 responden
- Jenjang pendidikan S1 berjumlah 149 responden
- Jenjang pendidikan S2 berjumlah 51 responden

2.1.4 Jenis Pekerjaan

Berdasarkan data yang diperoleh diketahui bahwa responden berasal dari baik dari sdm PPATK, pihak pelapor, Lembaga Pengawas dan Pengatur (LPP), maupun aparat penegak hukum. Sebaran jenis pekerjaan paling berasal dari pihak pelapor sebesar 57%, dan apgakum sebesar 21%.

Diagram 4. Karakteristik Jenis Pekerjaan Responden



Sumber: Olah data SKM

Berdasarkan Diagram 4. Dapat disampaikan bahwa terdapat 4 jenis asal pekerjaan responden SKM. Hal ini sesuai dengan stakeholder Pusdiklat APUPPT yaitu pihak pelapor (Penyedia Jasa Keuangan, Penyedia Barang dan/Jasa, Profesi Notaris), Aparat Penegak Hukum, dan internal PPATK. Berikut rincian responden:

- Profesi dari Pihak Pelapor berjumlah 127 orang;
- Profesi dari Lembaga Pengawas dan Pengatur Penyedia Barang dan/Jasa berjumlah 17 responden;
- Profesi dari internal PPATK 34 responden, dan;
- Profesi Aparat Penegak Hukum berjumlah 47 responden.

2.2 Hasil Pengukuran

2.2.1 Pengolahan Data

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

$$\text{Nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\sum \text{bobot}}{\sum \text{unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

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

$$SKM = \frac{\text{Total Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

$$IKM = SKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$$

2.2.2 Pengukuran Skala Likert

Berdasarkan Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 ditetapkan Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan. Penetapan kriteria tersebut digunakan dalam menentukan IKM atas layanan Pusdiklat APUPPT.

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

Sumber: Permenpan Nomor 14 Tahun 2017

2.2.3 Nilai IKM

Data yang diperoleh diolah dengan menggunakan metode perhitungan yang telah ditetapkan. Tabel berikut menyajikan hasil hasil pengukuran survei terhadap 9 unsur pelayanan.

Tabel 4. Hasil Pengukuran 9 Unsur Layanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Nilai Tertimbang
1	Persyaratan	3,48	0,38
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,36	0,37
3	Waktu Penyelesaian	3,23	0,36
4	Biaya/Tarif	4,00	0,44
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,67	0,40
6	Kompetensi pelaksana	3,37	0,37
7	Perilaku pelaksana	3,40	0,37
8	Sarana dan Prasarana	3,99	0,44
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,81	0,42
Nilai Indeks			3,55

Sumber: Hasil olah data, 2022

Berdasarkan Tabel 4. nilai rata-rata 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. 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).

$$\text{Nilai SKM Konversi} = \text{Nilai Index} \times \text{Nilai Dasar}$$

$$\text{Nilai SKM Konversi} = 3.55 \times 25 = 88,84$$

Dari perhitungan tersebut dapat diketahui bahwa nilai kinerja pelayanan Pusdiklat APUPPT masuk dalam masuk pasa kategori **Sangat Baik**, dengan nilai mutu pelayanan adalah **A**, dan total IKM **88,84**.

2.2.4 Perbandingan Capaian IKM dalam 2 Periode

Capaian IKM meningkat dibandingkan capaian periode sebelumnya. Capaian pada semester 1 tahun 2022 senilai 88,84, meningkat 0,30% dibandingkan capaian periode sebelumnya senilai 88,57. Tabel berikut menyajikan perbandingan rata-rata respon pengguna layanan atas setiap unsur pelayanan dalam dua periode.

Tabel 5. Perbandingan Rata-rata Unsur antara Semester 2 Tahun 2021 dan Semester 1 Tahun 2022

No	Unsur Pelayanan	S2 2021	S1 2022	Kenaikan/ Penurunan
1	Persyaratan	3,49	3,48	-0,29%
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,45	3,36	-2,61%
3	Waktu Penyelesaian	3,47	3,23	-6,92%
4	Biaya/Tarif	4,00	4,00	0,00%
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,52	3,67	4,26%
6	Kompetensi pelaksana	3,50	3,37	-3,71%
7	Perilaku pelaksana	3,52	3,40	-3,41%
8	Sarana dan Prasarana	3,48	3,99	14,50%
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,78	3,81	0,77%
Konversi Indeks SKM		3,58	3,59	0,28%

Sumber: Olah data SKM, 2022

Berdasarkan Tabel 5. dapat disampaikan bahwa rata-rata respon pengguna jasa meningkat 0,28%. Terdapat 3 unsur pelayanan mengalami peningkatan. Ketiga unsur tersebut adalah sarana dan prasarana (meningkat 14,50%), unsur produk spesifikasi jenis pelayanan (meningkat 4,26%), dan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan (meningkat 0,77%). Sedangkan capaian atas lima unsur pelayanan yang lain mengalami penurunan. Penurunan rata-rata respon masing-masing unsur adalah unsur persyaratan menurun 0,29%, unsur sistem, mekanisme dan prosedur menurun 2,61%, unsur kompetensi pelaksana menurun 3,71%, dan unsur perilaku pelaksana menurun 3,41%. Terdapat satu unsur pelayanan yang mendapat respon rata-rata sama dengan periode sebelumnya, yaitu unsur biaya/tarif. Hal tersebut dikarenakan Pusdiklat APUPPT belum menerapkan PNBPN untuk penyelenggaraan Diklat.

BAB III

PENUTUP

3.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari SKM pada semester 1 tahun 2022, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Pusdiklat APUPPT memperoleh nilai IKM sebesar **88,84**. Berdasarkan rentang nilai dalam Permenpan No. 14 Tahun 2017, nilai tersebut menunjukkan bahwa mutu pelayanan Pusdiklat APUPPT adalah **A**. Dengan capaian mutu pelayanan tersebut, kinerja unsur pelayanan masuk dalam kategori **Sangat Baik** (rentang 88,31 – 100,00).
2. Unsur dengan respon rata-rata tertinggi adalah unsur biaya/tarif. Sedangkan unsur dengan rata-rata respon terendah adalah unsur waktu penyelesaian Adapun dengan rincian nilai IKM 9 unsur adalah sebagai berikut:

No	Unsur Pelayanan	S1 2022
1	Persyaratan	3,48
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,36
3	Waktu Penyelesaian	3,23
4	Biaya/Tarif	4,00
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,67
6	Kompetensi pelaksana	3,37
7	Perilaku pelaksana	3,40
8	Sarana dan Prasarana	3,99
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,81
Rata-rata Respon		3,59

3. Rata-rata respon pengguna layanan meningkat 0,28% dibandingkan dengan periode semester 2 tahun 2021. Terdapat 3 unsur pelayanan yang mengalami peningkatan rata-rata respon, yaitu unsur sarana dan prasarana, unsur produk spesifikasi jenis pelayanan, dan unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan. Terdapat 1 unsur

dengan rata-rata respon sama dengan periode sebelumnya, yaitu unsur biaya dan tarif. Sedangkan 5 unsur lainnya mengalami penurunan respon rata-rata pengguna. Adapun kenaikan/penurunan rata-rata respon setiap unsur pelayanan adalah sebagai berikut:

No	Unsur Pelayanan	Kenaikan/ Penurunan
1	Persyaratan	-0,29%
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	-2,61%
3	Waktu Penyelesaian	-6,92%
4	Biaya/Tarif	0,00%
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	4,26%
6	Kompetensi pelaksana	-3,71%
7	Perilaku pelaksana	-3,41%
8	Sarana dan Prasarana	14,50%
	Penanganan Pengaduan, Saran dan	
9	Masukan	0,77%
Kenaikan/Penurunan Rata-rata Respon		0,28%

3.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil survei IKM terhadap pelayanan di Pusdiklat APUPPT semester 1 tahun 2022, terdapat 5 unsur pelayanan yang mengalami penurunan respon rata-rata pengguna layanan, dan memerlukan perbaikan. Adapun rekomendasi sebagai berikut:

1. Mengevaluasi pelaksanaan pelayanan publik dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan. Ketidaksesuaian antara standar dan implementasi diperbaiki dalam jangka waktu tertentu.
2. Mensosialisasikan prosedur pelayanan kepada pengguna melalui media yang mudah diakses.
3. Meningkatkan kompetensi dan kualitas pelayanan dengan mendorong dan memotivasi petugas pelayanan melalui pendidikan berkelanjutan dan kegiatan pelatihan.
4. 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.

5. Menjadikan hasil SKM sebagai acuan/pedoman periodik agar pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pusdiklat APUPPT menjadi semakin baik.

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

[Login ke Google](#) untuk menyimpan progres.
[Pelajari lebih lanjut](#)

* Wajib

Nama: *

Jawaban Anda

Jenis Kelamin *

☐ Laki-Laki

☐ Perempuan

Jenis Pekerjaan *

☐ Apgakum

☐ LPP

☐ Pihak Pelapor

☐ Internal

☐ Yang lain:

Jenjang Pendidikan *

☐ SMA

☐ D3

☐ S1

☐ S2

☐ S3

☐ Yang lain:

B. Perhitungan Data

1. Perhitungan IKM

1	No	Nama	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Rata-Rata
199	198	Erin Boy Rajagukguk	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3,78
200	199	Abdullah Muzhaffar	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3,33
201	200	Bayu Pugh Prayogo	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3,33
202	201	Ratih Putri Pertiwi	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3,33
203	202	Anggrek Puspasari	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3,33
204	203	Amriati Legawani	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3,33
205	204	Ibnu Hendro P	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3,33
206	205	Jusuf Marganda Sinaga	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3,78
207	206	Wirahadi Sanjaya	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3,56
208	207	Ryan Afif Dwinanda	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3,67
209	208	LIA KURNIA SARI	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3,22
210	209	Lidia Yusnitasari	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3,33
211	210	inggit yuliana P	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3,22
212	211	Gabriela Syahronica	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3,22
213	212	Ade Gita Rachmadi B	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3,78
214	213	Tommy	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3,33
215	214	Kustara	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3,33
216	215	Ade Riza Taopik	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3,56
217	216	Wahyuni Sampara, S.E., M	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3,56
218	217	netty.puji.rahayu@hsbc.c	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3,44
219	218	Selestino savio	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3,56
220	219	EMMANUEL AGUNG WIC	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3,89
221	220	Muchamad Kurniawan	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3,44
222	221	Hardi Setiyo	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3,89
223	222	Alice Indriyanti Agoes	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3,56
224	223	Sakina R	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3,78
225	224	Christabella Mercy	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3,78
226	225	Muhammad Giffari Rama	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3,89
227	226	Fahdi Batara Harahap	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3,78
228	Nilai Rata-Rata		3,48	3,36	3,23	4,00	3,67	3,37	3,40	3,99	3,81	3,59
229	Nilai Indeks		0,38	0,37	0,36	0,44	0,40	0,37	0,37	0,44	0,42	3,55

2. Perhitungan Rentang Umur Responden

Usia	Jumlah	Usia	Jumlah
< 30	56	Usia < 30	25%
31-40	94	Usia 31-40	42%
41-50	55	Usia 41-50	24%
> 50	21	Usia > 50	9%
Grand Total	226	Grand Total	100%

3. Pengkatagorian Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Jenis Kelamin	Jumlah
Laki-Laki	132	Laki-Laki	58%
Perempuan	94	Perempuan	42%
Grand Total	226	Grand Total	100%

4. Perhitungan Jenis Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Jumlah	Jenis Pekerjaan	Jumlah
Apgakum	47	Apgakum	21%
Internal	34	Internal	15%
LPP	17	LPP	8%
Pihak Pelapor	128	Pihak Pelapor	57%
Grand Total	226	Grand Total	100%

5. Perhitungan Jenis Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Pendidikan	Jumlah
D3	17	D3	0,075221239
S1	149	S1	0,659292035
S2	51	S2	0,225663717
SMA	9	SMA	0,039823009
Grand Total	226	Grand Total	100%