



Pusdiklat Anti Pencucian Uang dan
Pencegahan Pendanaan Terorisme

LAPORAN SKM LAYANAN KERJASAMA PUSDIKLAT APU PPT SEMESTER II 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

Layanan Kerja sama pendidikan dan pelatihan yang berkualitas terselenggara dengan dukungan sumber daya manusia maupun sarana prasarana Pendidikan dan pelatihan yang memadai. Pusdiklat APUPPT sebagai lembaga pendidikan dan pelatihan di bidang anti pencucian uang dan pencegahan pendanaan terorisme, senantiasa berupaya menyelenggarakan kerja sama Pendidikan dan pelatihan bersama *stakeholder* PPATK. Dalam usaha layanan kerja sama pendidikan dan pelatihan serta pengembangan dan perbaikan mutu lembaga Pendidikan dan pelatihan, Pusdiklat APUPPT berupaya memperluas kerja sama pendidikan dan pelatihan.

Laporan kerja sama pendidikan dan pelatihan Semester II Tahun 2021 ini bertujuan sebagai laporan pelaksanaan kerja sama pendidikan dan pelatihan yang telah dilakukan oleh Pusdiklat APU PPT. Selain itu, laporan kerja sama pendidikan dan pelatihan ini juga bertujuan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tindak lanjut kerja sama pendidikan dan pelatihan kedepan.

Depok, 31 Desember 2021

Kepala Pusdiklat APUPPT,



Akhyar Effendi

NIP. 196802231993031001

DAFTAR ISI

.....	1
KATA PENGANTAR.....	2
DAFTAR ISI	3
BAB I.....	4
PENDAHULUAN	4
A. LATAR BELAKANG	4
B. DASAR HUKUM	5
C. TUJUAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT	5
D. RUANG LINGKUP	5
E. TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	6
BAB II.....	7
METODOLOGI SURVEI	7
A. KARAKTERISTIK RESPONDEN	7
B. PENGERTIAN.....	7
C. UNSUR SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT.....	8
D. KUESIONER	9
E. RESPONDEN, LOKASI DAN WAKTU PENGUMPULAN	10
F. METODOLOGI PENGOLAHAN DATA	12
G. ROAD MAP SURVEI	13
BAB IV.....	15
HASIL ANALISIS.....	15
A. DATA HASIL SURVEI	15
B. ANALISIS HASIL SURVEI.....	16
BAB IV	21
PENUTUP	21
A. KESIMPULAN.....	21
B. REKOMENDASI TINDAK LANJUT.....	21

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berdasarkan Pasal 67 Peraturan Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan (PPATK) nomor 12 tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja PPATK, Pusat Pendidikan dan Pelatihan Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (Pusdiklat APU PPT) mempunyai fungsi dalam pelaksanaan kerja sama terkait penyelenggaraan pelatihan di bidang anti pencucian uang dan pencegahan pendanaan terorisme.

Pelaksanaan kerja sama tersebut perlu dilakukan mengingat pelaksanaan tugas dan fungsi Pusdiklat APUPPT tidak dapat dilepaskan dari peran mitra kerja PPATK baik sebagai peserta diklat maupun sebagai pengajar diklat. Kerja sama yang tepat tentunya akan mendukung pada pencapaian hasil diklat yang pada gilirannya akan turut berkontribusi terhadap penguatan rezim APUPPT.

Pusdiklat APUPPT PPATK telah melaksanakan 4 kerja sama pendidikan dan pelatihan selama semester I tahun 2021. Kerja sama tersebut merupakan kerja sama penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan APU PPT atas permintaan dari stakeholder. Empat *stakeholder* yang menjalin kerja sama pendidikan dan pelatihan dengan Pusdiklat APU PPT adalah BP2MI, BNPT, UNODC CFT dan UNODC.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh Pusdiklat APU PPT masih jauh dari kata sempurna, Salah satu upaya yang harus dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan kerja sama diklat Pusdiklat APU PPT itu dilaksanakan dengan baik adalah dengan melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan kerja sama.

Pusdiklat memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik dalam kerja sama pendidikan dan pelatihan. Untuk mewujudkan hal tersebut, maka Pusdiklat APU PPT melaksanakan pengukuran “Kepuasan Masyarakat”. Survey tersebut bertujuan untuk mendapatkan *feed back*/umpan balik atas kinerja/kualitas pelayanan secara berkesinambungan.

B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Pencucian Uang.
2. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Pendanaan Terorisme.
3. Peraturan PPATK Nomor 12 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan.
4. Peraturan Menpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat Penyelenggara Layanan Publik.
5. Surat Keputusan Kepala Pusdiklat APU PPT Nomor 001A Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Kerja sama Pendidikan dan Pelatihan.

C. Tujuan Survey Kepuasan Masyarakat

Laporan kerja sama diklat Pusdiklat APU PPT semester II tahun 2021 ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui data indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kerja sama diklat di Pusdiklat APU PPT; dan
2. Mengetahui masukan terhadap upaya peningkatan kualitas layanan kerja sama diklat di Pusdiklat APU PPT.

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap layanan kerja sama diklat Pusdiklat APU PPT mencakup 9 unsur layanan 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 yang meliputi:

1. Persyaratan;
2. Prosedur;
3. Waktu Pelayanan;
4. Biaya/Tarif;
5. Produk Spesifikasi;
6. Kompetensi Pelaksana;
7. Perilaku Pelaksana;
8. Maklumat Pelayanan; dan
9. Penanganan Pengaduan.

E. Tim Survei Kepuasan Masyarakat

Tim survei kepuasan masyarakat unit layanan kerja sama pendidikan dan pelatihan Pusdiklat APU PPT ditetapkan dalam Surat Keputusan Kepala Pusdiklat APU PPT Nomor 002A Tahun 2021 tentang Tim Survei Kepuasan untuk Layanan di Pusdiklat APU PPT. Berikut merupakan tim survei kepuasan masyarakat Pusdiklat APU PPT tahun 2021.

Pengarah : Kepala Pusdiklat APU PPT

Ketua : Diana Soraya Noor

Anggota : Dyah Praptiningrum
Muhammad Miftah Farid
Tria Rizki Safitri
Andi Ramdani

Sekretariat : Tania Rianti Kamalia
Rina Ratnasari
Novantoni

BAB II

METODOLOGI SURVEI

A. Karakteristik Responden

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada pelayanan kerja sama pendidikan dan pelatihan Pusdiklat APU PPT dilakukan terhadap responden dengan berdasarkan pendidikan dan pekerjaan. Responden berdasarkan Pendidikan dapat dikelompokkan menjadi Tingkat Diploma, S1 dan S2. Responden berdasarkan pekerjaan dapat dikelompokkan sesuai Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2010 tentang *stakhholder* PPATK yaitu pihak pelapor, lembaga pengawas dan pengatur, aparat penegak hukum serta FIU lainnya.

B. Pengertian

Beberapa pengertian yang berkaitan dengan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini yaitu sebagai berikut:

1. **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya;
2. **Pelayanan publik** adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan per Undang- undangan;
3. **Pemberi pelayanan publik** adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan per Undang-undangan;

4. **Penerima pelayanan publik** adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan public;
5. **Kepuasan pelayanan** adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan public;
6. **Unsur pelayanan** adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan hasil survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan;
7. **Responden** adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

C. Unsur Survey Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang menetapkan unsur survei kepuasan masyarakat sesuai dengan peraturan tersebut meliputi:

1. **Persyaratan**, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. **Prosedur**, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. **Waktu pelayanan**, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. **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**, 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**, adalah kemampuan yang harus dimiliki pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman;
7. **Perilaku Pelaksana**, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan; dan
8. **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.

D. Kuesioner

Kuesioner survei kepuasan masyarakat pada unit layanan kerja sama pendidikan dan pelatihan Pusdiklat APU PPT terdiri dari 10 pertanyaan dengan kategori 9 pertanyaan tertutup dan 1 pertanyaan terbuka dan mengacu pada 9 unsur survei kepuasan masyarakat pada permenpan nomor 14 tahun 2017.

Bentuk jawaban dari kuesioner survei kepuasan masyarakat unit layanan kerja sama pendidikan dan pelatihan Pusdiklat APU PPT menggunakan Skala Likert dengan 4 skala. Nilai tersebut dan nilai persepsi tiap nilai yaitu:

1. Sangat sesuai, diberi nilai persepsi 4;
2. Sesuai, diberi nilai persepsi 3;
3. Kurang sesuai, diberi nilai persepsi 2; dan
4. Tidak Sesuai, diberi nilai persepsi 1.

Kuesioner survei kepuasan masyarakat pada unit layanan kerja sama pendidikan dan pelatihan Pusdiklat APU PPT adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kesesuaian persyaratan dalam pelayanan kerja sama Pendidikan dan Pelatihan di Pusdiklat APU PPT?
2. Bagaimana kemudahan prosedur dalam kerja sama pendidikan dan pelatihan di Pusdiklat APU PPT?
3. Bagaimana responsivitas pelayanan kerja sama pendidikan dan pelatihan di Pusdiklat APU PPT?
4. Bagaimana pendapat Anda terhadap pelayanan kerja sama pendidikan dan pelatihan yang tidak dipungut biaya?
5. Bagaimana kesesuaian produk yang dihasilkan dari kerja sama pendidikan dan pelatihan yang telah disepakati dalam perjanjian kerja sama?
6. Bagaimana Kompetensi/kemampuan pegawai dalam Layanan kerja sama pendidikan dan pelatihan di Pusdiklat APU PPT?
7. Bagaimana tentang kesopanan dan perilaku pegawai selama memberikan layanan kerja sama pendidikan dan pelatihan di Pusdiklat APU PPT?
8. Bagaimana pendapat Anda terhadap penanganan masalah/pengaduan selama layanan kerja sama pendidikan dan pelatihan di Pusdiklat APU PPT?
9. Bagaimana pendapat Anda tentang kelengkapan sarana dan prasarana dalam menunjang layanan kerja sama pendidikan dan pelatihan di Pusdiklat APU PPT?
10. Berikan saran atau masukan Anda dalam upaya peningkatan layanan kerja sama pendidikan dan pelatihan Pusdiklat APU PPT!

E. Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan

1. Penetapan Jumlah Responden

Penetapan jumlah responden survei kepuasan masyarakat unit layanan kerja sama pendidikan dan pelatihan Pusdiklat APU PPT disusun berdasarkan jumlah *stakeholder* PPATK yang telah menjalin

kerja sama pendidikan dan pelatihan dengan Pusdiklat APU PPT. Terdapat 4 *stakeholder* yang telah menjalin kerja sama pendidikan dan pelatihan dengan Pusdiklat APU PPT. Untuk menyesuaikan penetapan jumlah responden berdasarkan pengelompokan populasi dan sampel Morgan dan Krejcie, Pusdiklat APU PPT memberikan kuesioner kepada 6 pegawai pada masing-masing *stakeholder* ditambah 1 pegawai tambahan dari BNPT untuk menjadi responden dalam penilaian survei kepuasan masyarakat. Total populasi adalah 25 orang, maka sesuai tabel sampel Morgan dan Krejcie jumlah sampel yaitu 24 orang. Berikut jumlah populasi dan sampel berdasarkan sampel Morgan dan Krejcie.

Populasi (N)	Sampel (n)		Populasi (N)	Sampel (n)		Populasi (N)	Sampel (n)
10	10		220	140		1,200	291
15	14		230	144		1,300	297
20	19		240	148		1,400	302
25	24		250	152		1,500	306
30	28		260	155		1,600	310
35	32		270	159		1,700	313
40	36		280	162		1,800	317
45	40		290	165		1,900	320
50	44		300	169		2,000	322
55	48		320	175		2,200	327
60	52		340	181		2,400	331
65	56		360	186		2,600	335
70	59		380	191		2,800	338
75	63		400	196		3,000	341
80	66		420	201		3,500	346
85	70		440	205		4,000	351
90	73		460	210		4,500	354
95	76		480	214		5,000	357
100	80		500	217		6,000	361
110	86		550	226		7,000	364
120	92		600	234		8,000	367
130	97		650	242		9,000	368
140	103		700	248		10,000	370
150	108		750	254		15,000	375

2. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Pelaksanaan survei dilaksanakan secara online dengan menggunakan *google form* sehingga lokasi responden tidak terpusat pada tempat tertentu. Sedangkan waktu pengumpulan data dilaksanakan pada periode awal Juni hingga akhir Juni.

F. Metodologi Pengolahan Data

Metodologi pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat 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.

1. Nilai Penimbang

Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = Nilai Penimbang

2. Nilai Survey Kepuasan Masyarakat

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan 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 di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

SKM Unit pelayanan x 25

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

Nilai SKM unit pelayanan dapat dilihat melalui table nilai persepsi, interval konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan sebagai berikut:

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
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

G. Road Map Survei

Road Map Survei Kepuasan Masyarakat Pusdiklat APU PPT								
No	Kegiatan	Target Waktu						Target Output
		Juli	Agsts	Sept	Okt	Nov	Des	
1	Menyusun SK Tim SKM Pelayanan	1 Juli 2021						SK Tim SKM Pelayanan
2	Menyusun SK Pelayanan Kerja sama Pendidikan dan Pelatihan	1 Juli 2021						SK Pelayanan Kerja sama Pendidikan dan Pelatihan
3	Menyusun maklumat pelayanan	22 Januari 2021						Maklumat pelayanan
4	Menyusun standar unsur pelayanan	5 Februari 2021						Standar unsur pelayanan
5	Menyusun rencana survei kepuasan masyarakat			1 Sept 2021				Rencana survei kepuasan masyarakat
6	Menyusun metodologi penilaian survei			12 Sept 2021				Metodologi penilaian survei
7	Menyusun responden survei				10 Okt 2021			Responden survei

8	Menyusun instrumen e-survei					1 Nov 2021		Instrumen e-survei
9	Pelaksanaan survei						1 – 5 Des 2021	Survei
10	Pengelolaan data survei						06 - 10 Des 2021	Hasil pengolahan data
11	Analisis data survei						10 – 11 Des 2021	Hasil analisis data
12	Menyusun laporan dan rekomendasi						12 - 15 Des 2021	Laporan dan rekomendasi

BAB IV

HASIL ANALISIS

A. Data Hasil Survei

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat unit layanan kerja sama pendidikan dan pelatihan Pusdiklat APU PPT yang diberikan kepada 25 responden dengan menggunakan e-survei adalah sebagai berikut.

No	Responden	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	Saran Masukan
1	R1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Layanan pengaduan lebih baik menggunakan system yang mudah diakses
2	R2	4	4	4	4	3	3	3	3	4	Kapan PNBP bisa dilaksanakan?
3	R3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	Butuh ditambah kuota zoomnya
4	R4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	Perlu peningkatan jumlah kapasitas peserta zoom untuk mengakomodir banyaknya peserta
5	R5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Harusnya sudah menggunakan LMS
6	R6	4	4	4	4	3	4	4	4	4	Pendaftaran hendaknya simple saja
7	R7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mantap lanjutkan
8	R8	4	4	4	4	4	3	3	4	4	Tingkatkan lagi
9	R9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat ramah dan welcome
10	R10	4	4	3	4	4	4	3	3	4	Harusnya pelatihan untuk pihak pelapor juga dilaksanakan secara offline
11	R11	4	4	3	4	4	4	4	3	4	Pelatihan online terjadang tidak focus
12	R12	4	4	4	4	4	4	4	3	4	Pemilihan tenaga pengajar agar lebih selektif dan lebih pengajar harus lebih bersemangat
13	R13	4	4	4	3	4	4	3	4	3	-
14	R14	4	4	3	4	3	3	3	4	4	Layanan pengaduan belum tersosialisasi deh
15	R15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mantap
16	R16	3	4	4	4	4	4	4	4	3	Sudah bagus
17	R17	3	4	3	3	3	4	3	4	3	-
18	R18	4	4	4	4	4	4	4	4	3	Sangat welcome
19	R19	3	3	4	4	3	4	4	4	4	Semoga kedepan bisa melaksanakan

No	Responden	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	Saran Masukan
											Kerjasama pelatihan PNB
20	R20	4	4	4	3	4	4	3	4	4	-
21	R21	4	3	3	4	3	3	4	4	4	Cukup
22	R22	4	4	4	4	4	3	4	4	3	Sangat Baik
23	R23	4	4	4	4	3	3	4	4	4	Lanjutkan
24	R24	4	4	4	4	4	4	4	4	3	Fasilitasnya keren, lebih keren lagi kalau bisa digunakan untuk instansi lain dengan mekanisme PNB
25	R25	3	3	3	4	4	4	4	4	3	Harusnya yang sudah vaksin tidak perlu lagi swab antigen

Keterangan :

R = Responden

P = Pertanyaan

B. Analisis Hasil Survei

Analisis survei kepuasan masyarakat unit layanan kerja sama pendidikan dan pelatihan Pusdiklat APU PPT disusun dengan materi utama sebagai berikut.

1. Survei Unsur Pelayanan

Berdasarkan hasil perhitungan survei kepuasan masyarakat unit layanan kerja sama pendidikan dan pelatihan Pusdiklat APU PPT, jumlah nilai dari setiap unsur pelayanan diperoleh dari jumlah rata-rata setiap unsur pelayanan sebagai berikut.

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3,84
2	Prosedur Pelayanan	3,84
3	Waktu Pelayanan	3,76

4	Biaya/Tarif	3,84
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,72
6	Kompetensi Pelayanan	3,72
7	Perilaku Pelaksana	3,68
8	Penanganan Pengaduan	3,84
9	Sarana dan Prasarana	3,72
Rata-rata		3,77

Nilai setiap unsur pelayanan di atas juga menggambarkan bahwa rata-rata nilai dari 25 responden pada masing-masing unsur pelayanan yang diberikan. Dari data di atas dapat juga dapat disimpulkan bahwa Unsur Biaya dan Tarif serta Unsur Perilaku Pelaksana mendapat nilai rata-rata tertinggi yaitu 3,84. Sedangkan rata-rata secara keseluruhan yaitu 3,77.

2. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat

Nilai survei kepuasan masyarakat unit layanan kerja sama pendidikan dan pelatihan Pusdiklat APU PPT dapat diukur dengan menentukan nilai penimbang terlebih dahulu. Nilai penimbang ditetapkan sebagai berikut.

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

Nilai penimbang yaitu sebesar 0,11 yang didapatkan dari perbandingan jumlah bobot (1) dibagi jumlah unsur yang digunakan (9).

Nilai survei kepuasan masyarakat unit layanan kerja sama pendidikan dan pelatihan Pusdiklat APU PPT dapat dihitung dengan cara sebagai berikut.

$$\begin{aligned} & (3,84 \times 0,11) + (3,84 \times 0,11) + (3,76 \times 0,11) + (3,84 \times 0,11) + \\ & (3,72 \times 0,11) + (3,72 \times 0,11) + (3,68 \times 0,11) + (3,84 \times 0,11) + \\ & (3,72 \times 0,11) = \mathbf{3,73} \end{aligned}$$

Dengan demikian, nilai survei kepuasan masyarakat unit layanan kerja sama pendidikan dan pelatihan Pusdiklat APU PPT disimpulkan sebagai berikut.

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Survei x Nilai Dasar = $3,73 \times 25$
= **93,25**
- b. Berdasarkan kategori mutu pelayanan pada tabel konversi penilaian bahwa mutu pelayanan yaitu **A** dan kinerja unit pelayanan yaitu **Sangat Baik**.

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
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

3. Prioritas Peningkatan Kualitas Layanan

Dalam peningkatan kualitas layanan kerja sama pendidikan dan pelatihan Pusdiklat APU PPT memperhatikan nilai pada masing-masing unsur yang didapatkan serta saran dan masukan yang diberikan oleh responden. Berikut nilai pada masing-masing unsur pelayanan.

NO	Unsur Pelayanan	NRR Per Unsur	NRR Tertimbang per Unsur
1	Persyaratan Pelayanan	3,84	0,42
2	Prosedur Pelayanan	3,84	0,42
3	Waktu Pelayanan	3,76	0,41
4	Biaya/Tarif	3,84	0,42
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,72	0,41
6	Kompetensi Pelayanan	3,72	0,41
7	Perilaku Pelaksana	3,68	0,40

8	Penanganan Pengaduan	3,84	0,42
9	Sarana dan Prasarana	3,72	0,41
Nilai Indeks (NI)			3,73
Nilai SKM setelah dikonversi (NI x 25)			93,25

Berikut merupakan saran masukan yang diberikan oleh responden dalam upaya peningkatan layanan kerja sama pendidikan dan pelatihan.

No	Saran Masukan
1	Sosialisasi layanan pengaduan perlu ditingkatkan atau diinformasikan melalui website Pusdiklat APU PPT serta media sosial Pusdiklat APU PPT
2	Perlu mengembangkan system pengaduan yang terintegrasi
3	Perlu peningkatan jumlah kapasitas peserta zoom untuk mengakomodir banyaknya peserta
4	Peraturan PNBPN hendaknya dapat dipercepat
5	Perlu mengembangkan LMS untuk pelatihan
6	Pemilihan tenaga pengajar agar lebih selektif dan lebih pengajar harus lebih bersemangat

Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa nilai masing-masing unsur pelayanan sudah cukup baik dan mendapatkan nilai konversi A atau sangat baik. Hal yang perlu dilakukan adalah **terus mempertahankan dan meningkatkan pelayanan kerja sama pendidikan dan pelatihan Pusdiklat APU PPT pada tahun 2022**. Sedangkan berdasarkan saran dan masukan responden terdapat 6 saran dan masukan yang perlu ditindaklanjuti dan ditingkatkan oleh Pusdiklat APU PPT. Terdapat 3 saran masukan yang perlu sesegera mungkin dalam tindak lanjut layanan kerja sama pendidikan dan pelatihan Pusdiklat APU PPT yaitu:

- 1) Pengembangan system pengaduan yang terintegrasi dan sosialisasi layanan pengaduan Pusdiklat APU PPT pada pengguna layanan atau pada website serta media sosial Pusdiklat APU PPT.
- 2) Peningkatan jumlah kapasitas zoom untuk mengakomodir pelaksanaan kerja sama yang memungkinkan terdiri dari banyak peserta.
- 3) Perlu pengembangan *Learning Management System* (LMS) untuk sarana pelatihan di Pusdiklat APU PPT

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis survei kepuasan masyarakat pada unit layanan kerja sama pendidikan dan pelatihan Pusdiklat APU PPT Semester I, maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan dalam unit layanan kerja sama pendidikan dan pelatihan Pusdiklat APU PPT Semester II dapat dipersepsikan **Sangat Baik** oleh pengguna layanan. Hal ini terlihat dari hasil survei kepuasan masyarakat yang diperoleh nilai pada 9 unsur serta nilai survei kepuasan masyarakat yang diperoleh dari 9 unsur pelayanan tersebut yaitu **93,25**.

B. Rekomendasi Tindak Lanjut

Rekomendasi tindak lanjut hasil analisis survei kepuasan masyarakat pada unit layanan kerja sama pendidikan dan pelatihan Pusdiklat APU PPT dapat dijelaskan dalam tabel berikut.

No	Prioritas Unsur	Perbaikan	Waktu/Bulan						PIC
			1	2	3	4	5	6	
1	Penanganan Pengaduan	Pengembangan system integrasi pengaduan dan sosialisasi							Bagian Umum
2	Sarana dan Prasarana	Penambahan kapasitas aplikasi Zoom Meetings							Bagian Umum
3	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Peraturan PNPB hendaknya dapat dipercepat							Pusdiklat APU PPT

4	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Perlu mengembangkan LMS untuk pelatihan						KS Progeva dan KS Penyedik
5	Kompetensi Pelayanan	Pemilihan tenaga pengajar agar lebih selektif dan lebih pengajar harus lebih bersemangat						KS Progeva dan KS Penyedik