



Pusdiklat Anti Pencucian Uang dan
Pencegahan Pendanaan Terorisme

LAPORAN TINDAK LANJUT SKM STANDAR PELAYANAN PENYELENGGARAN DAN KERJASAMA PENDIDIKAN DAN PELATIHAN APUPPT PUSDIKLAT APUPPT 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

DAFTAR ISI

A. KATA PENGANTAR	1
B. PENDAHULUAN.....	2
C. DASAR HUKUM	2
D. TUJUAN	3
E. RUANG LINGKUP	3
F. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	3
G. TINDAK LANJUT	4
H. HASIL TINDAK LANJUT EVALUASI SEMESTER 2 TAHUN 2021	5
I. PENUTUP.....	8
1. KESIMPULAN	8
2. SARAN	8

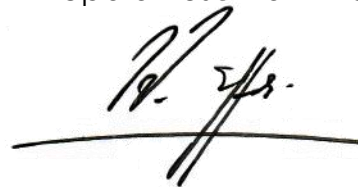
A. Kata Pengantar

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesaikannya Laporan Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Pusdiklat APUPPT semester 2 tahun 2021. Laporan tersebut merupakan pertanggungjawaban dan tolak ukur tingkat pencapaian sasaran atas pelaksanaan program dan kebijakan yang ditetapkan.

Laporan ini menyampaikan tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai pelayanan pelatihan bagi pemangku kepentingan Pusdiklat APUPPT. Melalui hasil survey yang dilaksanakan selama bulan Desember 2021, 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, 31 Januari 2022

Kepala Pusdiklat APUPPT

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized initials and a surname, written over a horizontal line.

Akhyar Effendi

B. Pendahuluan

Pada Semester II Tahun 2021, Pusdiklat APUPPT telah memberikan pelayanan pelatihan kepada Pihak Pelapor, LPP, dan Aparat Penegak Hukum yang merupakan peserta pelatihan dan berasal dari eksternal. Pelaksanaan pelatihan tersebut telah dilaksanakan sebanyak 25 (dua puluh lima) kelas dengan total peserta sebanyak 761 orang.

Pusdiklat memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada peserta pelatihan. Komitmen tersebut dibuktikan dengan melakukan evaluasi secara menyeluruh yang langsung dirasakan oleh para peserta diklat. Hasil evaluasi kemudian diolah dan dibuat laporan, selanjutnya dilakukan tindak lanjut dari survey kepuasan masyarakat yang telah dilakukan. Tindak lanjut dari survei tersebut adalah usaha untuk terus mempertahankan yang sudah baik dan meningkatkan kualitas diklat yang diberikan oleh Pusdiklat.

Berikut ini merupakan dokumen hasil tindak lanjut survey kepuasan masyarakat terhadap kegiatan pelatihan di Pusdiklat APUPPT pada Semester II Tahun 2021.

C. Dasar Hukum

Dasar hukum kegiatan seluruh proses pelaksanaan pelatihan mulai dari perencanaan sampai dengan survei diatur dalam peraturan berikut:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 2011 tentang Tata Cara Pelaksanaan Kewenangan PPATK; dan
3. Peraturan Kepala PPATK Nomor 12 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja PPATK.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik

D. Tujuan

Laporan Tindak Lanjut SKM yang disusun berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan kepada *stakeholder* bertujuan untuk membantu memberikan informasi dalam pengambilan keputusan dalam rangka meningkatkan pelayanan pelatihan secara terus menerus.

E. Ruang Lingkup

Pelaksanaan evaluasi dilakukan secara rutin di setiap penyelenggaraan pelatihan. Survei dilaksanakan melalui penyebaran formulir kuisisioner elektronik kepada peserta pelatihan pada hari terakhir pelatihan dengan menilai kualitas yang mencakup pelayanan. Adapun unsur pelayanan yang dilakukan terdiri dari 9 unsur penilaian, yaitu :

No	Materi
1	Persyaratan
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
3	Waktu Penyelesaian
4	Biaya/Tarif
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6	Kompetensi Pelaksana
7	Perilaku Pelaksana
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9	Sarana dan prasarana

F. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Pengukuran survei pengguna layanan kediklatan yang telah dilaksanakan pada pelatihan yang telah diselenggarakan pada Semester 2 Tahun 2021 yaitu periode bulan Juli s.d. November dengan keseluruhan populasi berjumlah 761 peserta yang terdiri dari 25 kelas pelatihan,

sehingga sampel yang dihitung dengan menggunakan metode *Krejcie and Morgan* adalah 254 orang.

Berdasarkan hasil pengolahan terhadap survey tersebut adalah sebagai berikut :

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)	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	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,48	0,38
9	Sarana dan Prasarana	3,78	0,42
Rata-rata			3,54

Sehingga dapat disimpulkan bahwa perolehan tingkat kepuasan dari pengguna layanan pelatihan adalah sebagai berikut :

- a. Jumlah responden : 254 responden
- b. Nilai SKM (konversi) : 88,58
- c. Kategori mutu pelayanan : Sangat Baik

G. Tindak Lanjut

Dari pengukuran indeks kepuasan pengguna layanan pelatihan pada Semester II Tahun 2021, pada Pusdiklat APU PPT diketahui bahwa unsur pelayanan biaya/tarif mendapatkan penilaian NRR tertinggi yaitu dengan penilaian 4,00. Sedangkan unsur sistem, mekanisme, dan prosedur berada pada pelayanan terendah dengan nilai pengukuran keduanya sebesar 3,45.

H. Hasil Tindak Lanjut Evaluasi Semester 2 Tahun 2021

No.	Tindak Lanjut	Jangka Waktu	Ruang Lingkup	Hasil Impelementasi	Status
1	Unsur sistem, mekanisme, dan prosedur	Januari 2022	Pelayanan jasa publik	- Penggunaan aplikasi <i>Learning Management System (LMS)</i> : a. Pembentukan tim teknis yang mengatasi aplikasi <i>learning management system</i> yaitu IFIL Learning b. Pembuatan petunjuk teknis pelaksanaan pelatihan melalui aplikasi <i>learning management system</i> yaitu IFIL Learning c. Penggunaan LMS pada setiap	DONE

No.	Tindak Lanjut	Jangka Waktu	Ruang Lingkup	Hasil Impelementasi	Status
				pelaksanaan pelatihan	
2		Januari 2022	Pelayanan jasa publik	- Peningkatan meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan pelatihan dengan mendorong dan memotivasi petugas pelayanan untuk senantiasa meningkatkan kompetensi melalui pendidikan berkelanjutan dan kegiatan pelatihan. a. Pelaksanaan evaluasi pegawai dalam	DONE dan terus berlangsung sampai akhir tahun

No.	Tindak Lanjut	Jangka Waktu	Ruang Lingkup	Hasil Impelementasi	Status
				rangka mengukur kinerja b. Peningkatan kompetensi dan pengetahuan secara rutin terhadap petugas pelayanan (staff dan penunjang) Pusdiklat APU PPT seputar layanan pelatihan	

I. Penutup

1. Kesimpulan

- a. Masukan dan saran yang terkait dengan perbaikan layanan umum dan bersifat teknis terkait operasional fasilitas dan sifatnya minor akan langsung ditindaklanjuti oleh Bagian Umum agar dalam pelaksanaan pelatihan selanjutnya dapat berjalan dengan baik;
- b. Masukan dan saran yang terkait dengan sarana dan prasarana kediklatan yang sifatnya mayor dan membutuhkan pembangunan baru akan menjadi masukan pada perencanaan anggaran tahun berikutnya.
- c. Dari 2 rekomendasi atas rencana tindak lanjut yang telah dijelaskan pada tabel hasil tindak lanjut evaluasi, maka dapat disimpulkan bahwa Pusdiklat APUPPT telah menindaklanjuti seluruh masukan evaluasi dari peserta pelatihan (100%).

2. Saran

- a. Pelaksanaan tindak lanjut hasil survei kepuasan masyarakat harus dilakukan secara berkesinambungan oleh Pusdiklat APU PPT sebagai upaya dalam meningkatkan kepuasan dan kepercayaan *stakeholder* sebagai pengguna layanan.
- b. Pengoptimalan pemanfaatan aplikasi *Learning Management System* dalam pelaksanaan pelatihan sehingga pelatihan yang diselenggarakan oleh Pusdiklat APUPPT dapat terorganisasi dengan baik serta dapat memudahkan mekanisme prosedur pelayanan pelatihan dengan lebih efektif dan efisien.
- c. Pelaksanaan kegiatan penyusunan SKM dan Laporan tindak lanjut hasil SKM akan dilakukan secara periodik pada setiap semester yaitu 6 (enam) bulan sekali.