



Pusdiklat Anti Pencucian Uang dan
Pencegahan Pendanaan Terorisme

LAPORAN EVALUASI dan TINDAK LANJUT SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) LAYANAN PKL/MAGANG/PENELITIAN PUSAT PENDIDIKAN DAN PELATIHAN APUPPT

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	1
DAFTAR TABEL	3
DAFTAR GAMBAR	4
KATA PENGANTAR	5
BAB I PENDAHULUAN	6
1.1 LATAR BELAKANG	6
1.2 TUJUAN.....	8
1.3 DASAR HUKUM.....	8
1.4 RUANG LINGKUP	8
1.5 Tim Survei Kepuasan Masyarakat.....	9
BAB II METODOLOGI SURVEI	10
2.1 karakteristik responden.....	10
2.2 PENGERTIAN.....	10
2.3 unsur survei kepuasan masyarakat.....	11
2.4 kusioner.....	12
2.5 responden, lokasi dan waktu pengumpulan	13
2.6 METODOLOGI PENGOLAHAN DATA	15
N = Nilai Penimbang	15
2.7 ROAD MAP SURVEY	16
BAB III hasil survei dan pembahasan.....	18
A. analisis data.....	18
B. hasil survey	18
C. PEMBAHASAN	23
BAB IV	24
ANALISA HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT.....	24
4.1 Umum	24
4.2 Persyaratan Pelayanan	24
4.3 Prosedur Pelayanan	25
4.4 Waktu Penyelesaian Pelayanan	26
4.5 Biaya atau Tarif Pelayanan	26
4.6 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	27
Kompetensi Pelaksana Pelayanan	27
4.7 Perilaku Pelaksana Pelayanan	28
4.8 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dalam Pelayanan	28

4.9 Sarana dan Prasarana Pelayanan	29
4.0 Tindaklanjut	30
BAB V PENUTUP	31
KESIMPULAN.....	31
SARAN.....	32

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesaikannya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 pada Pusat Pendidikan dan Pelatihan APUPPT yang merupakan bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan kegiatan evaluasi dan tindaklanjut survey kepuasan masyarakat tentang layanan PKL/Magang/Penelitian yang diselenggarakan oleh Pusdiklat APU PPT. Kegiatan ini merupakan agenda rutin tahunan yang dilakukan untuk mengkaji tingkat atau indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Pusat Pendidikan dan Pelatihan APU PPT di lingkungan Pusat Pendidikan dan Pelatihan APU PPT tahun 2021 yang memuat tentang Hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai pelayanan publik Layanan PKL/Magang/ dan Penelitian untuk mengukur kualitas pelayanan publik dan sekaligus menjadi dasar dalam menyusun rekomendasi tindak lanjut peningkatan kualitas pelayanan publik. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat Layanan PKL/Magang dan Penelitian dilaksanakan selama bulan September sampai dengan Oktober tahun 2021. Hasil dari survei diharapkan memberikan gambaran tentang capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik di lingkungan Pusdiklat APU PPT.

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

Depok, 10 Oktober 2021

Depok, 10 Oktober 2021
Kepala Pusdiklat APUPPT,



Akhyar Effendi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan. Melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur kementerian/lembaga khususnya pada satuan kerja pemberi pelayanan publik. Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat dan juga acuan bagi kementerian/ lembaga untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik, dengan itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (*public service*) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur

kepuasan masyarakat pengguna layanan. Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana yang telah diatur dalam Peraturan Menpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pusat Pendidikan dan Pelatihan Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (Pusdiklat APUPPT) merupakan satuan kerja dibawah Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan yang menyelenggarakan pelayanan publik. Salah satu pelayanan publik yang diselenggarakan Pusdiklat APUPPT adalah pelayanan publik di bidang magang dan penelitian.

Dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang prima, maka perlu dilakukan metode yang baik yang sesuai dengan permasalahan yang dikaji. Metode penelitian memberikan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk mengatasi masalah serta menghadapi tantangan lingkungan dimana pengambilan keputusan harus dilakukan dengan cepat. Salah satu metode yang dapat dilakukan untuk mencari jawaban terhadap permasalahan yang diteliti adalah melalui metode survei.

Metode penelitian survei adalah cara melakukan pengumpulan data berdasarkan survei. Metode survei bertujuan untuk memperoleh gambaran umum tentang karakteristik atau berbagai aspek populasi yang terkait dengan permasalahan yang dikaji, sehingga metode survei sangat diperlukan. Agar dapat dipertanggungjawabkan dengan baik, Dalam hal ini Pusdiklat APUPPT telah membuat dan menyebarkan kuesioner terkait pelayanan magang dan penelitian. Kuesioner ini sudah sesuai dengan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 yang telah diturunkan dari sembilan unsur SKM sebagai indikator.

1.2 TUJUAN

Laporan kerjasama pendidikan dan pelatihan Pusdiklat APU PPT semester I tahun 2021 ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui data indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kerjasama pendidikan dan pelatihan di Pusdiklat APU PPT; dan
2. Mengetahui masukan terhadap upaya peningkatan kualitas layanan kerjasama pendidikan dan pelatihan di Pusdiklat APU PPT.

1.3 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 003B Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan PKL/Magang/Penelitian pada Pusat Pendidikan dan Pelatihan APU PPT.

1.4 RUANG LINGKUP

Ruang lingkup kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Magang dan Penelitian pada Pusdiklat APU PPT mencakup 9 unsur layanan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tetang 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.

1.5 TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Tim survei kepuasan masyarakat unit layanan kerjasama 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

2.1 KARAKTERISTIK RESPONDEN

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada pelayanan PKL/Magang/Penelitian pada Pusdiklat APU PPT dilakukan terhadap responden yang telah menggunakan jasa layanan PKL/Magang/Penelitian. Sebagian besar responden adalah mahasiswa dari beberapa universitas.

2.2 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;
7. penyusunan hasil survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan;
8. **Responden** adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

2.3 UNSUR SURVEI 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.

2.4 KUSIONER

Kuesioner survei kepuasan masyarakat pada unit layanan PKL/Magang/Penelitian pada Pusdiklat APU PPT terdiri dari 9 pertanyaan tertutup mengacu pada 9 unsur survei kepuasan masyarakat pada permenpan nomor 14 tahun 2017.

Bentuk jawaban dari kuesioner survei kepuasan masyarakat unit layanan PKL/Magang/Penelitian pada 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 PKL/Magang?penelitian pada Pusdiklat APU PPT adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan Magang/PKL pada Pusdiklat APU PPT?
2. Bagaimana kemudahan prosedur pelayanan Magang/PKL pada Pusdiklat APUPPT?
3. Bagaimana respon kecepatan waktu Pelayanan Magang/PKL di Pusdiklat APUPPT?
4. Pendapat Saudara terhadap Pelayanan Magang/PKL yang tidak dipungut biaya?
5. Kesesuaian hasil yang didapat dari Pelayanan Magang/PKL? Bagaimana Kompetensi/kemampuan pegawai dalam Layanan kerjasama pendidikan dan pelatihan di Pusdiklat APU PPT?
6. Bagaimana Kompetensi/kemampuan pegawai dalam Layanan Magang/PKL?
7. Bagaimana tentang kesopanan dan perilaku pegawai dalam Layanan Magang/PKL?
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang laman pengaduan pengguna pelayanan?
9. Pendapat Saudara tentang kelengkapan sarana dan prasarana dalam menunjang Pelayanan Magang/PKL?

2.5 RESPONDEN, LOKSI DAN WAKTU PENGUMPULAN

1) Penetapan Jumlah Responden

Penetapan jumlah responden survei kepuasan masyarakat unit layanan PKL/Magang/Penelitian disusun berdasarkan jumlah *stakeholder* yang telah menggunakan jasa layanan PKL/Magang/Penelitian di Pusdiklat APU PPT.

Total populasi adalah 11 orang, dan jumlah total responden yang mengisi survei sebanyak 10 orang, maka sesuai tabel sampel Morgan dan Krejcie jumlah sampel yaitu 10 orang. Berikut jumlah populasi dan sampel berdasarkan sampel Morgan dan Krejcie

Tabel 1 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 01 Oktober sd 10 Oktober 2021.

2.6 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:

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

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

2.7 ROAD MAP SURVEY

Road Map Survei Kepuasan Masyarakat Pusdiklat APU PPT								
No	Kegiatan	Target Waktu						Target Output
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	
1	Menyusun SK Tim SKM Pelayanan	4 Jan 2021						SK Tim SKM Pelayanan
2	Menyusun SK Pelayanan PKL/Magang/Penelitian	4 Jan 2021						SK Pelayanan Kerjasama Pendidikan dan Pelatihan
3	Menyusun maklumat pelayanan	22 Jan 2021						Maklumat pelayanan

4	Menyusun standar unsur pelayanan		1 Sept 2021					Standar unsur pelayanan
5	Menyusun Laporan Evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat			10 Okt 2021				Rencana survei kepuasan masyarakat

Survei dilaksanakan mulai 1 Oktober 2021 sampai dengan 10 Oktober 2021. Adapun bobot nilai dan rekapitulasi nilai SKM sesuai dengan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017.

BAB III HASIL SURVEI DAN PEMBAHASAN

A. ANALISIS DATA

Data yang digunakan dalam menghitung nilai Indeks Kepuasan Masyarakat berasal dari hasil survei yang dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 11 orang responden. Pertanyaan pada kuesioner tersebut terdiri dari 9 unsur, yaitu persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan; biaya atau tarif layanan, produk pelayanan; kompetensi pelaksana layanan, perilaku pelaksana layanan, penanganan pengaduan, saran, dan masukan, serta sarana dan prasarana pelayanan. Adapun responden survei dibedakan berdasarkan jenis kelamin (laki-laki atau perempuan) dan pendidikan terakhir (SD, SMP, SMA, D1, D2, D3, S1, dan S2 ke atas).

B. HASIL SURVEY

Berdasarkan kuisoner Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilaksanakan oleh Pusdiklat APU PPT, didapatkan hasil sebagaimana ditunjukkan pada tabel berikut ini adapun hasil survei keseluruhan ditunjukkan sebagaimana terlampir dalam lampiran laporan evaluasi pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.

a) Persyaratan Pelayanan

Indikator	Konversi Nilai	Jumlah	Persentase (%)
Tidak Sesuai	1	0	0
Cukup Sesuai	2	0	0
Sesuai	3	4	40,0
Sangat Sesuai	4	6	60,0
Total		10	100,0

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada unsur persyaratan pelayanan seperti terlihat pada tabel di atas, didapatkan hasil bahwa terdapat 60% responden menyatakan bahwa persyaratan yang diminta pada pelayanan magang/PKL pada Pusdiklat APU PPT sangat sesuai sedangkan 40% responden menyatakan bahwa persyaratan yang diminta pada pelayanan magang/PKL pada Pusdiklat APU PPT sesuai.

b) Prosedur Pelayanan

Indikator	Konversi Nilai	Jumlah	Persentase (%)
Tidak Sesuai	1	0	0
Cukup Sesuai	2	0	0
Sesuai	3	5	50,0
Sangat Sesuai	4	5	50,0
Total		10	100,0

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada unsur prosedur pelayanan seperti terlihat pada tabel di atas, didapatkan hasil bahwa terdapat 50% responden menyatakan bahwa prosedur pelayanan magang/PKL pada Pusdiklat APU PPT sangat sesuai sedangkan 50% responden menyatakan bahwa prosedur pelayanan magang/PKL pada Pusdiklat APU PPT sesuai.

c) Waktu Penyelesaian Pelayanan

Indikator	Konversi Nilai	Jumlah	Persentase (%)
Tidak Sesuai	1	0	0
Cukup Sesuai	2	0	0
Sesuai	3	6	60,0
Sangat Sesuai	4	4	40,0
Total		10	100,0

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada unsur waktu penyelesaian pelayanan seperti terlihat pada tabel di atas, didapatkan hasil bahwa terdapat 40% responden menyatakan bahwa waktu pelayanan magang/PKL pada Pusdiklat APU PPT sangat sesuai sedangkan 60% responden menyatakan bahwa prosedur pelayanan magang/PKL pada Pusdiklat APU PPT sesuai.

d) Unsur Biaya/Tarif pelayanan

Indikator	Konversi Nilai	Jumlah	Persentase (%)
Tidak Sesuai	1	0	0
Cukup Sesuai	2	0	0
Sesuai	3	2	20,0
Sangat Sesuai	4	8	80,0
Total		10	100,0

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada unsur biaya atau tarif pelayanan seperti terlihat pada tabel di atas, didapatkan hasil bahwa terdapat 80% responden menyatakan bahwa biaya pelayanan magang/PKL pada Pusdiklat APU PPT sangat sesuai sedangkan 20% responden menyatakan bahwa biaya pelayanan magang/PKL pada Pusdiklat APU PPT sesuai.

e) Produk Pelayanan

Indikator	Konversi Nilai	Jumlah	Persentase (%)
Tidak Sesuai	1	0	0
Cukup Sesuai	2	0	0
Sesuai	3	7	70,0
Sangat Sesuai	4	3	30,0
Total		10	100,0

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada unsur produk pelayanan seperti terlihat pada tabel di atas, didapatkan hasil bahwa terdapat 30% responden menyatakan bahwa hasil atau produk layanan magang/PKL pada Pusdiklat APU PPT sangat sesuai sedangkan 70% responden menyatakan bahwa hasil atau produk layanan magang/PKL pada Pusdiklat APU PPT sesuai.

f) Kompetensi Pelaksana Pelayanan

Indikator	Konversi Nilai	Jumlah	Persentase (%)
Tidak Sesuai	1	0	0
Cukup Sesuai	2	0	0
Sesuai	3	4	40,0
Sangat Sesuai	4	6	60,0
Total		10	100,0

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada unsur perilaku pelaksana pelayanan seperti terlihat pada tabel di atas, didapatkan hasil bahwa terdapat 60% responden menyatakan bahwa perilaku pegawai pelaksana pelayanan magang/PKL pada Pusdiklat APU PPT sangat sesuai sedangkan 40% responden menyatakan bahwa perilaku pegawai pelaksana pelayanan magang/PKL pada Pusdiklat APU PPT sesuai.

g) Perilaku Pelaksana Pelayanan

Indikator	Konversi Nilai	Jumlah	Persentase (%)
Tidak Sesuai	1	0	0
Cukup Sesuai	2	0	0
Sesuai	3	6	60,0
Sangat Sesuai	4	4	40,0
Total		10	100,0

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada unsur perilaku pelaksana pelayanan seperti terlihat pada tabel di atas, didapatkan hasil bahwa terdapat 40% responden menyatakan bahwa penanganan dan pengaduan pelayanan magang/PKL pada Pusdiklat APU PPT sangat sesuai sedangkan 60% responden menyatakan bahwa penanganan dan pengaduan pelayanan magang/PKL pada Pusdiklat APU PPT sesuai.

h) Penanganan dan Pengaduan Pelayanan

Indikator	Konversi Nilai	Jumlah	Persentase (%)
Tidak Sesuai	1	0	0
Cukup Sesuai	2	0	0
Sesuai	3	3	30,0
Sangat Sesuai	4	7	70,0
Total		10	100,0

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada unsur sarana dan prasarana pelayanan seperti terlihat pada tabel di atas, didapatkan hasil bahwa terdapat 70% responden menyatakan bahwa sarana dan prasarana yang diberikan untuk pelayanan magang/PKL pada Pusdiklat APU PPT sangat sesuai sedangkan 30% responden menyatakan bahwa sarana dan prasarana yang diberikan untuk pelayanan magang/PKL pada Pusdiklat APU PPT sesuai.

i) Sarana dan Prasarana Pelayanan

Indikator	Konversi Nilai	Jumlah	Persentase (%)
Tidak Sesuai	1	0	0
Cukup Sesuai	2	0	0
Sesuai	3	6	60,0
Sangat Sesuai	4	4	40,0
Total		10	100,0

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada unsur sarana dan prasarana pelayanan seperti terlihat pada tabel di atas, didapatkan hasil bahwa terdapat 70% responden menyatakan bahwa sarana dan prasarana yang diberikan untuk pelayanan magang/PKL pada Pusdiklat APU PPT sangat sesuai sedangkan 30% responden menyatakan bahwa sarana dan prasarana yang diberikan untuk pelayanan magang/PKL pada Pusdiklat APU PPT sesuai.

C. PEMBAHASAN

Pada awalnya, survei dilakukan terhadap 11 calon responden. Akan tetapi, jumlah responden yang berhasil melakukan pengisian pada kuisioner tersebut berjumlah 10 orang. Responden yang dipilih adalah pelajar atau mahasiswa yang pernah mendapatkan layanan magang/PKL di lingkungan Pusdiklat APU PPT. Seperti yang diketahui bersama, salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu mampu untuk memberikan pelayanan dengan tepat sasaran yaitu sesuai dengan permintaan penerima layanan, mencegah terjadinya kesalahan, dan memberikan performa yang baik dalam waktu yang singkat. Sejak tahun 2017, seluruh pelayanan publik yang diberikan oleh Pusdiklat APU PPT kepada masyarakat tidak dikenakan biaya apapun. Hal tersebut menjadi salah satu kelebihan.

pelayanan publik Pusdiklat APU PPT. Akan tetapi, berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan magang/PKL yang dilakukan di lingkungan Pusdiklat APU PPT ditunjukkan bahwa kualitas pelaksana layanan dan produk pelayanan perlu ditingkatkan kembali. Kedua komponen tersebut belum mendapatkan nilai optimal karena karena baru sebagian pegawai Pusdiklat APU PPT yang telah mendapatkan pelatihan *service excellence*. Selain itu, Pusdiklat APU PPT hanya menyediakan sertifikat sebagai keluaran dari layanan magang/PKL yang diberikan. Padahal di sisi lain, tujuan kegiatan magang/PKL tersebut juga untuk mendapatkan surat rekomendasi dari tempat pelaksanaan kegiatan. Maka dari itu pelayanan yang diberikan oleh Pusdiklat APU PPT diharapkan dapat lebih mengacu pada kepuasan dan kebutuhan masyarakat selaku penerima manfaat langsung dari layanan yang diberikan.

BAB IV

ANALISA HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

4.1 UMUM

Pusdiklat APU PPT sebagai salah satu unit kerja yang turut aktif memberikan pelayanan kepada publik, terutama pelayanan pendidikan dan pelatihan serta magang/PKL memiliki tanggung jawab untuk menyediakan dan memenuhi kebutuhan publik berupa pelayanan jasa maupun administrasi. Informasi terkait pelayanan yang diberikan harus bersifat transparan, tidak membutuhkan sistem yang berbelit, dan mudah diakses oleh masyarakat secara luas. Untuk menciptakan pelayanan publik yang prima, seluruh proses penyelenggaraan pelayanan harus direncanakan dan diimplementasikan dengan baik. Selain itu, masyarakat juga dapat terlibat langsung dalam melakukan pengawasan dan pengendalian proses pelayanan publik. Sebagai learning center, Pusdiklat APU PPT tidak hanya menerima permintaan penyelenggaraan pelatihan dan pendidikan bagi seluruh aparat penegak hukum dan pihak pelapor, akan tetapi juga menerima permohonan penyelenggaraan kegiatan magang atau Praktik Kerja Lapangan (PKL) bagi pelajar atau mahasiswa yang membutuhkan.

4.2 PERSYARATAN PELAYANAN

Persyaratan pelayanan adalah segala sesuatu yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Berdasarkan hasil uji frekuensi pada unsur persyaratan pelayanan, sebanyak 60% dari 10 responden menjawab sangat sesuai. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar penerima layanan telah memahami dan mampu memenuhi seluruh persyaratan yang diberikan. Dari pernyataan tersebut, dapat ditarik sebuah hipotesa bahwa seluruh persyaratan pelayanan magang/PKL di Pusdiklat APU PPT telah diinformasikan dengan baik sehingga penerima layanan dapat dengan mudah mengakses dan memenuhi seluruh persyaratan yang diberikan.

4.3 PROSEDUR PELAYANAN

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) prosedur adalah tahap kegiatan untuk menyelesaikan suatu aktivitas. Prosedur pelayanan sendiri berarti tahapan kegiatan yang harus ditempuh oleh pemberi dan penerima layanan dalam rangka penyelesaian suatu layanan. Untuk memberikan pelayanan publik yang efektif, efisien, serta tepat sasaran, dibutuhkan suatu tatanan sistem yang baik, jelas, dan tidak berbelit guna mengurangi waktu pemberian pelayanan, mencegah terjadinya tindak korupsi, dan meningkatkan kepercayaan masyarakat.

Berdasarkan hasil uji frekuensi, sebagian responden menyatakan bahwa prosedur pelayanan magang/PKL di Pusdiklat APU PPT sangat sesuai sedangkan sebagian responden menyatakan bahwa prosedur pelayanan magang/PKL di Pusdiklat APU PPT telah sesuai dengan standar yang berlaku. Hal tersebut menunjukkan bahwa sistem dan alur pelayanan layanan magang/PKL di lingkungan Pusdiklat APU PPT transparan dan mudah diketahui oleh masyarakat. Adapun pemahaman prosedur pelayanan di kalangan publik digambarkan sebagai berikut:

- 1) Publik sangat memahami bahwa prosedur pelayanan publik terukur dengan sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan, serta diwujudkan dalam bentuk Bagan Alur atau infografis yang dipublikasikan;
- 2) Bagan Alur tersebut setidaknya memuat:
 - a) Petunjuk kerja bagi pemberi pelayanan;
 - b) Informasi bagi penerima pelayanan;
 - c) Media publikasi secara terbuka pada semua unit kerja pelayanan mengenai prosedur pelayanan kepada penerima pelayanan;
 - d) Narahubung.
- 3) Prosedur pelayanan publik dinilai mampu menggambarkan proses pelayanan, petugas/pejabat yang bertanggung jawab untuk setiap tahap

pelayanan, unit kerja terkait, waktu, dan dokumen yang diperlukan, dimulai dari penerimaan berkas permohonan sampai dengan selesainya proses pelayanan. Penerapan pelayanan publik yang baik juga akan membantu unit kerja dalam mencapai tujuan organisasi. Selain itu, data yang masuk terdokumentasi dengan baik sehingga dapat menjadi rujukan dikemudian hari. Penerapan teknologi dapat menjadi salah satu upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

4.4 WAKTU PENYELESAIAN PELAYANAN

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dengan demikian waktu penyelesaian pelayanan meliputi jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya/dipenuhinya persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan. Sebelum memberikan suatu layanan, Pusdiklat APU PPT harus mampu mengukur dan menentukan waktu penyelesaian pelayanan. Hal tersebut bertujuan agar penerima layanan mendapatkan kepastian dan ketepatan waktu dalam menerima layanan. Informasi terkait jangka waktu pemberian layanan juga harus mudah diakses oleh penerima layanan. Berdasarkan hasil uji frekuensi baru sekitar 40% dari total responden yang menyatakan bahwa kecepatan waktu pemberian layanan magang/PKL di Pusdiklat APU PPT sangat sesuai, sedangkan sisanya menyatakan bahwa kecepatan pemberian layanan magang/PKL sudah sesuai. Guna pemberian layanan yang lebih baik, Pusdiklat APU PPT dapat menerapkan sistem pemberian nomor urut untuk permintaan pelayanan.

4.5 BIAYA ATAU TARIF PELAYANAN

Biaya atau tarif pelayanan adalah sejumlah uang yang harus dibayarkan oleh penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan

dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan peraturan yang berlaku. Sejak tahun 2017, Pusdiklat APU PPT tidak mengenakan biaya pada seluruh layanan yang diberikan kepada publik. Berdasarkan hasil uji frekuensi 80% responden menyatakan bahwa biaya atau tarif layanan magang/PKL di Pusdiklat APU PPT sangat sesuai, sedangkan 20% responden menyatakan bahwa biaya atau tarif layanan magang/PKL di Pusdiklat APU PPT sesuai. Atas hal tersebut, Pusdiklat APU PPT akan terus mempertahankan pemberian pelayanan tanpa pungutan biaya tanpa mengurangi kualitas layanan yang diberikan.

4.6 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. Berdasarkan hasil uji frekuensi, 70% responden menyatakan bahwa produk layanan yang diberikan oleh Pusdiklat APU PPT telah sesuai, sedangkan 30% yang lain menyatakan bahwa produk dari layanan yang diberikan oleh Pusdiklat APU PPT sangat sesuai. Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden belum mendapatkan tingkat kepuasan yang optimal terhadap produk atau keluaran dari layanan magang/PKL. Produk yang diterima seharusnya sesuai dengan kebutuhan dan permintaan dari penerima layanan. Selama ini, Pusdiklat APU PPT telah menerbitkan sertifikat untuk seluruh penerima layanan magang/PKL. Akan tetapi, produk tersebut dirasa kurang memenuhi kebutuhan penerima layanan.

4.7 KOMPETENSI PELAKSANA PELAYANAN

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Kompetensi petugas memberi pelayanan harus ditetapkan dan diatur dalam Standar Operasional Prosedur (SOP). Hal tersebut bertujuan agar kompetensi pelaksana dapat lebih terukur dan dapat dipertanggungjawabkan. Berdasarkan hasil uji frekuensi 70% responden menyatakan bahwa kompetensi pelaksana pelayanan

magang/PKL telah sesuai sedangkan 30% responden menyatakan sangat sesuai. Pusdiklat APU PPT harus mengkaji ulang kompetensi pelaksana pelayanan dan memberikan pembinaan guna peningkatan kompetensi pelaksana.

4.8 PERILAKU PELAKSANA PELAYANAN

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Personel sebagai pelaksana pelayanan publik memegang peran yang sangat penting dan strategis dalam hal pelaksanaan pelayanan publik oleh karena itu agar pelaksanaan pelayanan publik dapat berjalan dengan efektif dan efisien, diperlukan pegawai yang profesional, kreatif, inovatif, serta diharapkan dapat menjadi teladan bagi pegawai lainnya. Untuk mendapatkan personel yang profesional tersebut diperlukan kualitas sumber daya aparatur yang sesuai dengan tuntutan organisasi. Berdasarkan hasil uji frekuensi, 60% responden menyatakan bahwa perilaku pelaksana pelayanan magang/PKL sangat sesuai sedangkan 40% sisanya menyatakan bahwa perilaku pelaksana magang/PKL telah sesuai. Perilaku pelaksana layanan sangat berperan besar dalam memberikan kepuasan layanan publik. Untuk meningkatkan pelayanannya kepada publik setidaknya terdapat beberapa factor yang mempengaruhi, yaitu tingkat pendidikan dan ketrampilan dimiliki pegawai, etos kerja, cara pandang sebagai pelayan publik, serta penghargaan terhadap seluruh prestasi yang dilakukan.

4.9 PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN DALAM PELAYANAN

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah cara penerima layanan untuk memberikan saran dan masukan kepada pemberi layanan serta melaporkan tindakan pemberi layanan yang tidak sesuai dengan peraturan dan SOP yang berlaku. Seluruh pelayanan publik yang diberikan kepadamasyarakat harus dapat dipertanggungjawabkan dan menjunjung tinggi keadilan.

Seluruh prosedur, hak, kewajiban, dan larangan dalam menerima serta memberi pelayanan publik seharusnya dijelaskan secara jelas dan terbuka sehingga penerima layanan dapat ikut serta dalam melakukan pengawasan atau kontrol terhadap proses pemberian layanan. Selain itu, pemberi layanan juga harus mampu memberikan solusi terbaik, menerapkan saran dan masukan yang membangun, dan menyelesaikan seluruh pengaduan atau komplain dari penerima layanan. Berdasarkan hasil uji frekuensi yang dilakukan pada penanganan pengaduan, saran dan masukan 40% responden menyatakan bahwa penanganan pengaduan, saran, dan masukan layanan magang/diklat Pusdiklat APU PPT sangat sesuai, sedangkan 60% responden menyatakan bahwa penanganan pengaduan, saran, dan masukan layanan magang/diklat Pusdiklat APU PPT telah sesuai. Hal ini menunjukkan bahwa Pusdiklat APU PPT perlu memperbaiki kembali sistem penanganan, pengaduan, saran, dan masukan guna tercapainya kepuasan penerima layanan secara optimal.

4.10 SARANA DAN PRASARANA PELAYANAN

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat bantu dalam mencapai maksud dan tujuan. Sarana prasarana pelayanan publik berarti seluruh peralatan yang digunakan guna mendukung pelaksanaan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Sarana dan prasarana yang lengkap dan berfungsi dengan baik dapat membantu menciptakan kepuasan bagi penerima layanan. Berdasarkan hasil uji frekuensi, 70% responden menyatakan bahwa sarana dan prasarana yang dimiliki Pusdiklat dalam memberikan layanan magang/PKL sangat sesuai. Hal ini berarti Sarana dan Prasarana dalam kegiatan pelayanan tersebut adalah sangat representatif dan dapat diterima dengan baik oleh masyarakat. Oleh karena itu, pemanfaatan sarana dan prasarana secara optimal dapat membantu menciptakan layanan yang efektif, efisien, dan tepat sasaran.

4.0 TINDAKLANJUT

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik, diprioritaskan pada komponen atau unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah. Dalam Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Pusdiklat APU PPT terdapat 2 (dua) unsur yang masih memiliki nilai lebih rendah dibandingkan dengan unsur yang lain. Kedua unsur tersebut antara lain sebagai berikut:

a. Kompetensi Pelaksana Pelayanan

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan, unsur Kompetensi Pelaksana Pelayanan berada pada urutan terendah di antara unsur pelayanan publik yang lain. Untuk tindak lanjut di masa yang akan datang adalah pemberian pelatihan *service excellence* (pelayanan prima) kepada seluruh pegawai Pusdiklat APU PPT baik yang terlibat secara langsung maupun tidak dalam pemberian layanan ke publik.

b. Produk Layanan

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan, unsur Produk Layanan berada pada urutan terendah kedua di antara unsur pelayanan publik yang lain. Untuk tindak lanjut di masa yang akan datang adalah Pusdiklat APU PPT akan menerbitkan surat rekomendasi setelah pelaksanaan kegiatan magang/PKL selesai dilaksanakan. Surat rekomendasi tersebut berisikan nilai dan predikat setiap pelajar atau mahasiswa ketika melaksanakan kegiatan magang/PKL di lingkungan Pusdiklat APU PPT.

BAB V PENUTUP

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil survey Kepuasan Masyarakat di lingkungan Pusdiklat APU PPT Tahun 2021 maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

- a. Pusdiklat APU PPT sebagai salah satu unit kerja yang memberikan pelayanan kepada publik telah melaksanakan Kegiatan Survei Pelayanan Masyarakat Tahun 2021 dengan baik dan benar serta sesuai dengan petunjuk PermenPAN dan RB RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan Survei kepuasan masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- b. Secara umum kualitas pelayanan dalam layanan magang/PKL di lingkungan Pusdiklat APU PPT dipersepsikan dengan predikat baik oleh publik dengan nilai akhir Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh sebesar 87,69 dari total 10 responden yang mengisi kuisioner pelayanan magang/PKL;
- c. Berdasarkan hasil uji frekuensi yang dilakukan, didapatkan nilai rata-rata untuk setiap unsur dari rentang 1 sampai 4 dengan rincian sebagai berikut:
 - 1) Persyaratan Pelayanan sebesar 3,6;
 - 2) Prosedur Pelayanan sebesar 3,5;
 - 3) Waktu Pelayanan sebesar 3,4;
 - 4) Biaya atau Tarif Pelayanan sebesar 3,8;
 - 5) Produk Pelayanan sebesar 3,3;
 - 6) Kompetensi Pelaksana Pelayanan sebesar 3,3;
 - 7) Perilaku Pelaksana Pelayanan sebesar 3,6;
 - 8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dalam Pelayanan berada sebesar 3,4;
 - 9) Sarana dan Prasarana Pelayanan sebesar 3,7.
- d. Unsur yang menempati nilai tertinggi adalah unsur biaya atau tarif

pelayanan sedangkan unsur yang perlu ditingkatkan kembali adalah terkait produk pelayanan dan kompetensi pelaksana pelayanan.

SARAN

Dalam rangka meningkatkan dan mempertahankan pelayanan publik, Pusdiklat APU PPT akan senantiasa melakukan perbaikan. Adapun yang menjadi prioritas perbaikan tersebut antara lain:

- a. Menambah produk atau keluaran layanan magang/PKL seperti surat rekomendasi.
- b. Perlu upaya untuk meningkatkan kompetensi pelaksana pelayanan, seperti menyelenggarakan pelatihan *service excellence* (pelayanan prima) terhadap seluruh pegawai, baik yang terlibat langsung dalam pemberian pelayanan kepada publik maupun pegawai yang tidak terlibat secara langsung dalam pemberian pelayanan kepada publik.
- c. Meningkatkan penggunaan teknologi informasi sebagai sarana pengaduan dan pemberian saran serta masukan oleh penerima layanan.
- d. Mempertahankan pemberian layanan secara gratis atau tanpa pemungutan biaya.
- e. Melakukan peninjauan ulang standar pelayanan publik khususnya terkait mekanisme dan prosedur tentang Layanan Magang/PKL dan Prosedur Layanan Penelitian.

LAMPIRAN

	Nama Responden :	Pendidikan terakhir :	Bagaimana kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan Magang/PKL pada Pusdiklat APU PPT?	Bagaimana kemudahan prosedur pelayanan Magang/PKL pada Pusdiklat APUPPT?	Bagaimana respon kecepatan waktu Pelayanan Magang/PKL di Pusdiklat APUPPT?	Pendapat Saudara terhadap Pelayanan Magang/PKL yang tidak dipungut biaya?	Kesesuaian hasil yang didapat dari Pelayanan Magang/PKL?	Bagaimana Kompetensi/kemampuan pegawai dalam Layanan Magang/PKL?	Bagaimana tentang kesopanan dan perilaku pegawai dalam Layanan Magang/PKL?	Bagaimana pendapat Saudara tentang laman pengaduan pengguna pelayanan?	Pendapat Saudara tentang kelengkapan sarana dan prasarana dalam menunjang Pelayanan Magang/PKL?	
No	Nama Responden :		PERSYARATAN	SISTEM PROSEDURE	WAKTU PENYELESAIAN	BIAYA/TARIF	PRODUK	KOMPETENSI PELAKSANA	PERILAKU PELAKSANA	PENANGANAN PENGADUAN	SARANA DAN PRASARANA	
1	R1	SMA	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
2	R2	SMA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
3	R3	SMA	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
4	R4	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	R5	Sarjana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	R6	SMA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
7	R7	S1	4	3	3	4	4	4	4	3	4	
8	R8	D3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	
9	R9	D3 Manajemen Informatika	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
10	R10	Strata 1 (S1) Manajemen SDM	3	3	4	4	3	3	4	3	4	
			36									
		NNR/Ursur Tertimbang	3,6	3,5	3,4	3,8	3,3	3,3	3,6	3,4	3,7	
		NNR/Ursur Tertimbang	0,3996	0,3885	0,3774	0,4218	0,3663	0,3663	0,3996	0,3774	0,4107	3,5076
			IKM Unit Pelayanan									87,69