



Pusdiklat Anti Pencucian Uang dan
Pencegahan Pendanaan Terorisme

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT STANDAR PELAYANAN UNIT LAYANAN KESEHATAN SEMESTER 1 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 terselesaikannya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Pusdiklat APUPPT semester 1 tahun 2022 yang merupakan bentuk pertanggungjawaban dan tolak ukur tingkat pencapaian sasaran atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan. Laporan ini memuat hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai pelayanan kesehatan bagi *stakeholder* Pusdiklat APUPPT.

Dalam rangka mengukur kualitas pelayanan publik, Pusdiklat APUPPT melakukan Survei Kepuasan Masyarakat selama bulan Juni 2022. Hasil dari survei diharapkan memberikan gambaran tentang capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik di lingkungan Pusdiklat APUPPT.

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

Depok, Juni 2022

Kepala Pusdiklat APUPPT

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

Akhyar Effendi

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR INFORMASI VISUAL	iv
DAFTAR TABEL	v
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	1
B. Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	2
C. Metode Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	2
D. Tim SKM	7
E. Jadwal SKM	7
BAB II ANALISIS	8
A. Data Karakteristik Responden	8
B. Hasil Pengukuran	Error! Bookmark not defined.
BAB III PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
A. Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
B. Rekomendasi	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR INFORMASI VISUAL

- Gambar 1. Bagan karakteristik jenis umur responden **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. Bagan karakteristik jenis kelamin responden **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3. Bagan karakteristik jenis pendidikan responden **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. Bagan Bagan karakteristik jenis pekerjaan responden **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Krejcie and Morgan	6
Tabel 2. Jadwal SKM Pusdiklat APUPPT	7
Tabel 3. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. Hasil pengukuran 9 unsur layanan	Error! Bookmark not defined.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Berdasarkan undang-undang pelayanan publik nomor 25 tahun 2009 yang dimaksud sebagai pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan, yang dimaksud sebagai penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang - undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik. Pelaksanaan pelayanan publik pada setiap penyelenggara pelayanan publik memiliki standar pelayanan sesuai urusan wajib yang dilaksanakan.

Untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam evaluasi dalam rangka perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan hal tersebut, Pusdiklat Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APUPPT) PPATK melaksanakan Survei Kepuasan

Masyarakat yang dimaksudkan untuk mengevaluasi pelaksanaan pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan melalui pelaksanaan kegiatan sesuai Standar Pelayanan yang ada, sehingga diperoleh nilai/tingkat kepuasan masyarakat yang dapat dijadikan sebagai dasar/pedoman kedepan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

B. Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

1. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan pada Pusdiklat APUPPT PPATK
2. Mengetahui tingkat kualitas/mutu dan kinerja pelayanan publik pada Pusdiklat APUPPT PPATK
3. Mengetahui prioritas perbaikan pelayanan publik Pusdiklat APUPPT PPATK pada pelaksanaan pelayanan publik tahun berikutnya.

C. Metode Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik Pusdiklat APUPPT dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;

5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, Pusdiklat APUPPT memperhatikan beberapa prinsip, antara lain:

1. Transparan Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
2. Partisipatif Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
3. Akuntabel Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
4. Berkesinambungan Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
5. Keadilan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.
6. Netralitas Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

Metode Pendekatan yang digunakan oleh Pusdiklat APUPPT dalam melaksanakan SKM adalah metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert

responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Pengukuran kualitatif merujuk pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 menggunakan penilaian terhadap unsur survei kepuasan masyarakat. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Adapun Unsur SKM tersebut meliputi:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Sehubungan dengan adanya kondisi wabah Covid-19, Pusdiklat APUPPT belum memungkinkan untuk menyelenggarakan SKM secara tatap muka langsung, maka teknik Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan adalah melalui Survei Elektronik (e-Survei). Survei dilaksanakan menggunakan aplikasi *google form*. Dalam hal ini, Google menyediakan aplikasi *google form* bagi pengguna layanan untuk memudahkan dalam pengumpulan dan penyusunan data secara daring/online namun tidak memiliki tanggung jawab terhadap penyalahgunaan isi atau konten yang dibuat/disusun sehingga isi/konten sepenuhnya adalah tanggung jawab pengguna/user *google form*. Aplikasi e-survei dengan menggunakan *google form* cenderung mudah digunakan oleh responden dan hasil pengukuran dapat diperoleh secara langsung/*realtime*.

Responden SKM adalah pengguna layanan kesehatan di Pusdiklat APUPPT selama semester 1 (satu) tahun 2022 meliputi peserta pelatihan eksternal, peserta pelatihan internal, tamu Pusdiklat APUPPT, pegawai dan keluarga

pegawai PPATK. Responden e-survei menggunakan perbandingan jumlah sampel responden terhadap jumlah populasi yang terwakilkan yang diambil secara random.

Untuk perhitungan sampel dilakukan dengan menggunakan tabel perbandingan Krejcie and Morgan berikut.

Tabel 1. Krejcie and Morgan

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367

Adapun yang menjadi pengguna layanan kesehatan di Pusklat APUPPT selama semester 1 tahun 2022 berjumlah **101 pasien**, sehingga sampel yang diambil berdasarkan tabel Krejcie and Morgan adalah **80 orang**.

D. Tim SKM

Tim SKM Pusdiklat APUPPT terdiri dari:

Pengarah : Kepala Pusdiklat APUPPT

Ketua : Diana Soraya Noor

Anggota : Dyah Praptiningrum

M. Miftah Farid

Tria Rizki Safitri

Andi Ramdani

Arfin Fajriyya

Rizqa Aisyah Bilqis

Sekretariat : Tania Rianti Kamalia

Novantoni

Yunianto Panji Nugroho

E. Jadwal SKM

Jadwal SKM Pusdiklat APUPPT dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. Jadwal SKM Pusdiklat APUPPT

No	Waktu	Kegiatan
1	1 s.d 8 Juni 2021	Menyusun instrument survei Menentukan besaran dan Teknik sampel Menentukan responden
2	14 s.d 17 Juni 2021	Melaksanakan survei
3	20 s.d 30 Juni 2021	Mengolah hasil survei Menyajikan dan melaporkan hasil

BAB II

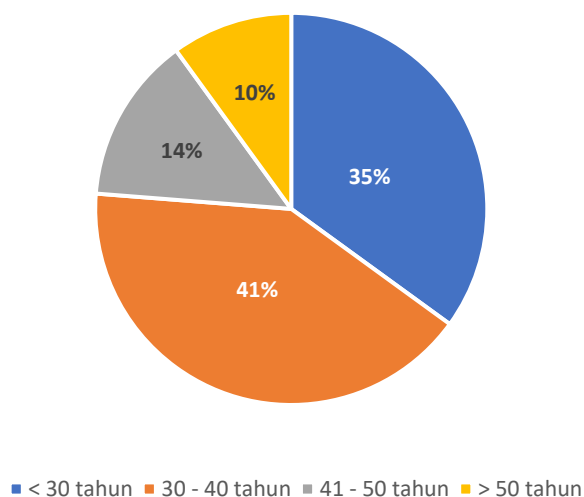
ANALISIS

A. Data Karakteristik Responden

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 41%. Hal tersebut menunjukkan bahwa responden masih dalam usia produktif dalam instansi masing-masing.

Diagram 1. Karakteristik Usia Responden



Sumber: Olah data SKM, 2022

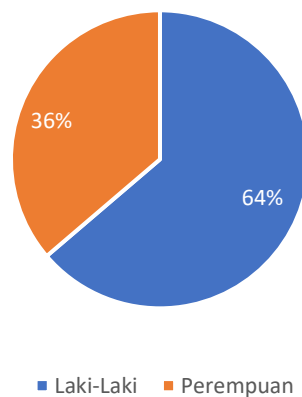
Berdasarkan Diagram 1. dapat disampaikan rincian rentang kelompok usia, sebagai berikut:

- Rentang usia <30 berjumlah 28 responden;
- Rentang usia 30 - 40 berjumlah 33 responden;
- Rentang usia 41 - 50 berjumlah 11 responden, dan;
- Rentang usia >50 berjumlah 8 responden.

2.1.2 Jenis Kelamin

Berdasarkan data yang diperoleh diketahui bahwa 64% responden berjenis kelamin laki-laki, dan 36% responden berjenis kelamin perempuan. Hal tersebut menunjukkan bahwa tidak terdapat kesenjangan yang signifikan pada penentuan responden.

Diagram 2. Karakteristik Jenis Kelamin Responden



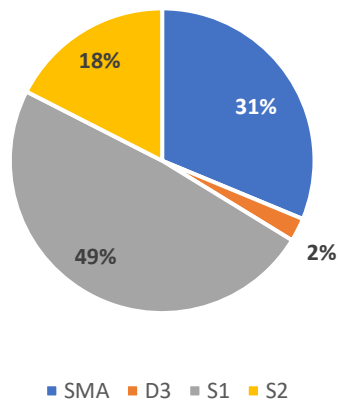
Sumber: Olah data SKM, 2022

Berdasarkan Diagram 2. dapat disampaikan responden terdiri dari 51 laki-laki, dan 29 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 66%, dengan rincian 49% S1 dan 18% S2.

Diagram 3. Karakteristik Jenis Pendidikan Responden



Sumber: Olah data SKM, 2022

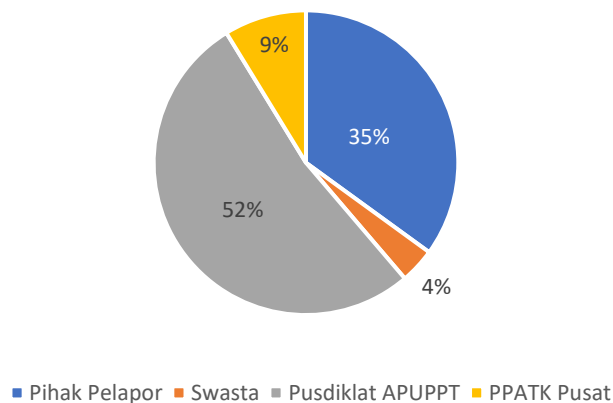
Berdasarkan Diagram 3. dapat disampaikan rincian rentang pendidikan responden, sebagai berikut:

- Jenjang pendidikan SMA sebanyak 25 responden
- Jenjang pendidikan D3 sebanyak 2 responden
- Jenjang pendidikan S1 berjumlah 39 responden
- Jenjang pendidikan S2 berjumlah 14 responden

2.1.4 Jenis Pekerjaan

Berdasarkan data yang diperoleh diketahui bahwa responden berasal dari baik dari PPATK Pusat, Pusdiklat APUPPT, pihak pelapor, dan swasta. Sebaran jenis pekerjaan paling berasal dari Pusdiklat APUPPT sebesar 53%, dan pihak pelapor sebesar 35%.

Diagram 4. Karakteristik Jenis Pekerjaan Responden



Sumber: Olah data SKM

Berdasarkan Diagram 4. Dapat disampaikan bahwa terdapat 4 jenis asal pekerjaan responden SKM. Berikut rincian responden:

- Pihak pelapor berjumlah 28 orang;
- Pihak swasta berjumlah 3 responden;
- Pusdiklat APUPPT berjumlah 42 responden, dan;
- PPATK Pusat berjumlah 7 responden.

2.1 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	3,49	0,38
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,51	0,39
3	Waktu Penyelesaian	3,55	0,39
4	Biaya/Tarif	3,64	0,40

5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,50	0,39
6	Kompetensi pelaksana	3,50	0,39
7	Perilaku pelaksana	3,71	0,41
8	Sarana dan Prasarana	3,45	0,38
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,94	0,43
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 Pusklat APUPPT masuk dalam masuk pasa kategori **Sangat Baik**, dengan nilai mutu pelayanan adalah **A**, dan total IKM **88,79**.

BAB III

PENUTUP

A. 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 **88,79**. 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	3,49
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,51
3	Waktu Penyelesaian	3,55
4	Biaya/Tarif	4,64
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,50
6	Kompetensi pelaksana	3,50
7	Perilaku pelaksana	3,71
8	Sarana dan Prasarana	3,45
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,94
Rata-rata Respon		3,55

B. Rekomendasi

Berdasarkan hasil survei IKM terhadap pelayanan kesehatan di Pusdiklat APUPPT semester 1 tahun 2022, dapat direkomendasikan beberapa hal sebagai berikut:

1. Pusdiklat APUPPT agar terus berkomitmen dalam meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan dengan mendorong dan memotivasi petugas pelayanan untuk senantiasa meningkatkan kompetensi melalui pendidikan berkelanjutan dan kegiatan pelatihan.
2. Berdasarkan hasil perhitungan SKM nilai rata-rata terendah adalah pada unsur Sarana Prasarana. Saat ini peningkatan kelengkapan sarana prasarana kesehatan di Pusdiklat APUPPT senantiasa dilakukan secara berkelanjutan di tengah pengetatan alokasi anggaran di tengah kondisi pandemi covid-19.
3. Hasil SKM ini dapat dijadikan pedoman dalam melakukan perbaikan terkait pelayanan publik oleh Pusdiklat APUPPT.

LAMPIRAN

A. Kuesioner

Survei Pelayanan Unit Layanan Kesehatan Pusdiklat APUPPT

y.panji.nugroho@gmail.com (not shared) [Switch accounts](#)

*Required

Nama *

Your answer

Jenis Kelamin *

☐ Laki-Laki

☐ Perempuan

Instansi *

☐ Apgekum

☐ LPP

☐ Pihak Pelapor

☐ PPATK

☐ Other:

Jenjang Pendidikan *

☐ SMA

☐ D3

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Rentang Usia

☐ < 30 tahun

☐ 30 - 40 tahun

☐ 41 - 50 tahun

☐ > 50 tahun

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya *

B. Perhitungan Data

1. Perhitungan IKM

No.	Nama	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Rata-Rata
68	Perdana	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3,33
69	Arif Adi Sadewa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
70	Annisa Kurnia Rabial	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
71	Chris Jonathan	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3,33
72	Reza risalah	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3,33
73	ACH NURFIKIH	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3,33
74	Dedi Turmudi	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3,89
75	Fanny Walandouw	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3,22
76	Iqbal Maulana	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3,67
77	Fahmi Aziz	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00
78	Muhamad arif fahmi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
79	Maryanto	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
80	Guntur ari wardana	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3,11
Nilai Rata-Rata (NRR)		3,49	3,51	3,55	3,64	3,50	3,50	3,71	3,45	3,94	3,59
Perhitungan SKM		0,38	0,39	0,39	0,40	0,39	0,39	0,41	0,38	0,43	3,55
Nilai SKM											88,79

2. Perhitungan Rentang Umur Responden

Usia	Jumlah	Jumlah
< 30	28	35%
31-40	33	41%
41-50	11	14%
> 50	8	10%
Grand Total	80	100%

3. Pengkatagorian Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Jumlah
Laki-Laki	51	64%
Perempuan	29	36%
Grand Total	80	100%

4. Perhitungan Jenis Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Jumlah	Jumlah
Pihak Pelapor	28	35%
Swasta	3	4%
Pusdiklat APUPPT	42	53%

PPATK	7	9%
Grand Total	80	100%

5. Perhitungan Jenis Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Jumlah
SMA	25	31%
D3	2	3%
S1	39	49%
S2	14	18%
Grand Total	80	100%