



Pusdiklat Anti Pencucian Uang dan
Pencegahan Pendanaan Terorisme

LAPORAN TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PELAYANAN KESEHATAN

Semester 1 Tahun 2022

Jalan Raya Tapos Nomor 82, Kelurahan Cimpaeun, Kecamatan Tapos, Kota Depok Jawa
Barat 16459

Telp: 021 8750144

Website: <https://ifii.ppatk.go.id>

Email: pusdiklat-apuppt@ppatk.go.id

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesaikannya Laporan Tindak Lanjut 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, Juli 2022

Kepala Pusdiklat APUPPT



Akhya Effendi

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	1
DAFTAR ISI	2
DAFTAR TABEL	3
BAB I PENDAHULUAN	4
A. Latar Belakang	4
B. Sasaran	5
C. Sasaran	5
D. Tujuan	6
BAB II PELAKSANAAN, HASIL SURVEI DAN TINDAK LANJUT HASIL SURVEI.....	7
A. Pelaksanaan Survei	7
B. Hasil Survei	7
C. Tindak Lanjut	8
BAB III PENUTUP	11
A. Kesimpulan	11
B. Saran	11
LAMPIRAN	12

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Tindak Lanjut SKM Unit Layanan Kesehatan PPATK	9
--	---

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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. Sasaran

1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Pencucian Uang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 122, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5164);
2. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Pendanaan Terorisme;
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 152, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5071);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5286);
5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 50 Tahun 2011 tentang Tata Cara Pelaksanaan Kewenangan Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan;
6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2022 tentang Tentang Organisasi dan Tata Kerja Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
8. Peraturan Kepala Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan Nomor 3 Tahun 2022 tentang Tata Cara Pengelolaan Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Pusat Pendidikan dan Pelatihan Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme;
9. Peraturan Kepala Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan Nomor 5 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan

C. Sasaran

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara layanan kesehatan di Pusdiklat APUPPT PPATK
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Pusdiklat APUPPT PPATK
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

D. Tujuan

1. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan pada Pusdiklat APUPPT PPATK
2. Melakukan tindak lanjut hasil Survey Kepuasan Masyarakat guna meningkatkan kualitas penyelenggara pelayanan kesehatan di Pusdiklat APUPPT.

BAB II

PELAKSANAAN, HASIL SURVEI DAN TINDAK LANJUT HASIL SURVEI

A. Pelaksanaan Survei

Pelaksanaan Survei kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan dilaksanakan melalui 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.

B. Hasil Survei

Berdasarkan rekapitulasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan kesehatan pada PUSdiklat APUPPT adalah sebagai berikut

1. Jumlah responden : 80 responden
2. Nilai IKM : 88,79
3. Kategori mutu pelayanan : A (Sangat Baik)

Dari hasil pengolahan terhadap kuisioner tersebut, nilai rata-rata masing-masing unsur pelayanan adalah sebagai berikut:

Tabel. Nilai Rata-Rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	IKM	Mutu Pelayanan
1	Persyaratan	3,49	87,19	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,51	87,81	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,55	88,75	Sangat baik
4	Biaya/Tarif	3,64	90,94	Sangat baik
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,50	87,50	Baik
6	Kompetensi pelaksana	3,50	87,50	Baik
7	Perilaku pelaksana	3,71	92,81	Sangat baik
8	Sarana dan Prasarana	3,45	86,25	Baik

9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,94	98,44	Sangat baik
---	---	------	-------	-------------

Dari pengukuran indeks kepuasan masyarakat Semester 1 tahun 2022 pada layanan kesehatan di Pusdiklat APUPPT diketahui bahwa unsur pelayanan penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapatkan penilaian NRR tertinggi yaitu 3,94. Sedangkan unsur sarana dan prasarana merupakan unsur pelayanan yang paling rendah dengan NRR 3,94.

C. Tindak Lanjut

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Pusdiklat APUPPT mendapat kriteria penilaian rata-rata sangat baik. Akan tetapi dari hasil tersebut masih ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki terutama terkait sarana dan prasarana layanan kesehatan. Berikut adalah tindak lanjut hasil survey kepuasan masyarakat untuk Standar Pelayanan Publik Unit Layanan Kesehatan terkait peningkatan kualitas sarana prasarana.

Tabel 1 Tindak Lanjut SKM Unit Layanan Kesehatan PPAK

No.	Rencana Tindak Lanjut	Jangka Waktu	Ruang Lingkup	Hasil Implementasi	Status
1	Peningkatan sarana dan prasarana unit layanan Kesehatan Pusdiklat APUPPT dengan : 1. Pemasangan CCTV terutama pada area pendaftaran. 2. Perbaikan toilet. 3. Kelengkapan peralatan medis antara lain fetal doppler, defibrillator, set anafilaktik syok, dan <i>reusable resuscitator</i>. 4. Penambahan poster-poster kampanye peningkatan kualitas kesehatan.	Juli s.d Agustus	Sarana dan Prasarana	1. Pengadaan poster-poster terkait kesehatan 2. Pengajuan perbaikan toilet kepada Kelompok Substansi Rumah Tangga. 3. Pengusulan anggaran pengadaan peralatan medis,	Done

No.	Rencana Tindak Lanjut	Jangka Waktu	Ruang Lingkup	Hasil Implementasi	Status
				4. Pemasangan CCTV terutama pada area pendaftaran. 5. Kelengkapan peralatan medis antara lain fetal doppler, defibrillator, set anafilaktik syok, dan reusable resuscitator.	Belum dikerjakan menunggu tambahan anggaran 2023 terkait penyempurnaan sarana dan prasarana unit layanan kesehatan

BAB III PENUTUP

A. Kesimpulan

Tindak lanjut yang telah dirumuskan berkaitan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah dilaksanakan pada semester I tahun 2022 perlu segera dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan kesehatan Pusdiklat APUPPT, sehingga pengguna layanan merasakan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Dari rekomendasi yang dihasilkan saat SKM Unit Pelayanan Kesehatan 80% layanan unit Kesehatan sudah ditindaklanjuti. Hal-hal yang bersifat mayor akan dilaksanakan setelah ada revisi anggaran.

B. Saran

Perencanaan tindak lanjut ke depan diperlukan evaluasi dan realisasi dan dukungan dari semua pihak yang terkait. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat pengguna layanan terhadap petugas dalam memberikan pelayanan.

LAMPIRAN

BEFORE	AFTER
1. Poster-poster terkait Kesehatan belum ada 	1. Sudah dipasang poster-poster terkait Kesehatan 
2. Toilet tidak berfungsi dengan baik	2. Perbaikan toilet kepada Kelompok Substansi Rumah Tangga.



3. Belum ada anggaran pengadaan peralatan medis,



3. Telah diusulkan anggaran pengadaan peralatan medis,

KODE	URAIAN	Volume Rencana Output	Komponen I		Komponen II		Komponen III		Komponen IV		Total Volume	Satuan Volume	BIAYA SATUAN	Total Page	Rencana Per	
			Jml	Satuan	Jml	Satuan	Jml	Satuan	Jml	Satuan					TW I	TW II
1	2	3	5								6	7				
517215	Layanan Service dan Perawatan Internal	1 Lembaran											1.000.000.000	164.666.267	164.666.267	
054	Pengadaan Perangkat Perancis Data dan Komunikasi	1 Lembaran											1.000.000.000	164.666.267	164.666.267	
552111	Perangkat Model Perawatan dan Memon	28 Unit											643.000.000	107.000.000	107.000.000	
	Interactive Flat Panel/Interactive board	2 unit		unit	1	Kg					2	unit	100.000.000	33.333.333	33.333.333	
	Laptop pribadi	26 unit		unit	1	Kg					26	unit	17.000.000	73.666.667	73.666.667	
055	Pengadaan Perawatan Fasilitas Perawatan	45 Unit											518.000.000	59.666.667	59.666.667	
552111	Perangkat Model Perawatan dan Memon												318.000.000	59.666.667	59.666.667	
	- Lemari asrama	11 unit		unit	1	Kg					11	unit	11.250.000	20.625.000	20.625.000	
	- Televisi Studio Multimedia	4 unit		unit	1	Kg					4	unit	6.000.000	4.000.000	4.000.000	
	- Meja Tandu Studio Multimedia	1 unit		unit	1	Kg					1	unit	6.000.000	1.000.000	1.000.000	
	- Kursi Tandu Studio Multimedia	4 unit		unit	1	Kg					4	unit	1.500.000	6.000.000	1.000.000	
	- Kincir Jet Studio Multimedia	1 unit		unit	1	Kg					1	unit	10.000.000	1.666.667	1.666.667	
	- AC Split Studio Multimedia	4 unit		unit	1	Kg					4	unit	5.000.000	20.000.000	5.333.333	
	- Karpet Studio Multimedia	1 unit		unit	1	Kg					1	unit	5.000.000	833.333	833.333	
	- Wireless Sound System	1 unit		unit	1	Kg					1	unit	7.500.000	1.218.667	1.218.667	
	- Tangki bahan bakar genset	1 unit		unit	1	Kg					1	unit	20.000.000	3.333.333	3.333.333	
	- Lemari Penyimpanan	1 unit		unit	1	Kg					1	unit	10.000.000	1.666.667	1.666.667	
	- Lemari Buku	4 unit		unit	1	Kg					4	unit	7.000.000	28.000.000	4.666.667	
	- Papan pengantar	6 unit		unit	1	Kg					6	unit	2.800.000	2.000.000	2.000.000	
	- Sofa 3 seater	1 unit		unit	1	Kg					1	unit	6.000.000	1.000.000	1.000.000	
	- CCTV Klinik	1 unit		unit	1	Kg					1	unit	7.000.000	1.166.667	1.166.667	
	- Definisi	1 unit		unit	1	Kg					1	unit	32.000.000	3.666.667	3.666.667	
	- Peralat Dispenser	1 unit		unit	1	Kg					1	unit	1.500.000	250.000	250.000	
	- Meja besi	2 unit		unit	1	Kg					2	unit	47.000.000	7.833.333	7.833.333	
	- Lemari besi	1 unit		unit	1	Kg					1	unit	2.450.000	408.333	408.333	