



Laporan Survei Kepuasan Masyarakat

Layanan Pengaduan Masyarakat
Semester 1 Tahun 2024

Pusat Pemberdayaan Kemitraan APUPPT
Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan

TIM PENYUSUN

Pengarah	: Kepala PPATK
Penanggung Jawab	: Kepala Pusat Pemberdayaan Kemitraan APUPPT
Editor	: Puri Widyaksari
Pengumpul Data	: 1. Agung Andiojaya 2. Rana Winarsa 3. Tiara Yuliana Wanti
Pengolah Data dan Penulis	: 1. Andi Emil Arya Hidayat 2. Aqsal Rizky Ramdhani

KATA PENGANTAR

Layanan Pengaduan Masyarakat PPATK merupakan bagian dari layanan yang disediakan oleh PPATK untuk masyarakat umum. Layanan ini disediakan untuk menerima pengaduan masyarakat yang terkait dengan Tindak Pidana Pencucian Uang ataupun Tindak Pidana Asal. Ketersediaan layanan ini diharapkan dapat menjadi media bagi PPATK untuk menangkap isu-isu publik yang sedang berkembang.

Meskipun PPATK telah berusaha melakukan berbagai perbaikan layanan pengaduan masyarakat dalam dua tahun terakhir, usaha peningkatan kualitas layanan tetap perlu dilakukan secara berkesinambungan. Hal ini sejalan dengan tujuan dari Reformasi Birokrasi (RB).

Salah satu usaha untuk mendukung RB adalah melalui peningkatan kualitas pelayanan. Kinerja Layanan Pengaduan Masyarakat PPATK secara periodik. Adapun salah satu cara untuk mengukur kualitas pelayanan adalah melalui pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Survei Kepuasan Masyarakat ini diharapkan menjadi gambaran bagi PPATK untuk melakukan evaluasi terhadap kualitas penyelenggara pelayanan publik dan integritas pegawai PPATK dalam memberikan pelayanan yang maksimal.

PPATK berharap agar publikasi ini dapat bermanfaat untuk memperbaiki kualitas kinerja pelayanan publik PPATK. Saran dan masukan yang membangun sangat kami harapkan untuk perbaikan ke depan.

Terima Kasih dan Selamat Membaca.

**Kepala
Pusat Pemberdayaan dan Kemitraan
APPUPPT**



Supriadi

DAFTAR ISI

TIM PENYUSUN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Dasar Hukum.....	1
C. Tujuan dan Manfaat	2
BAB II METODOLOGI SURVEI.....	3
A. Landasan Teori Penilaian Kepuasan Masyarakat.....	3
B. Responden SKM.....	4
C. Metode Pengumpulan Data	4
D. Metode Pengolahan Data dan Analisis	4
BAB III DATA RESPONDEN SURVEI DAN ANALISIS HASIL	6
A. Statististik Demografi Responden	6
B. Analisis Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat	8
BAB IV TINDAK LANJUT.....	9
A. Tindak Lanjut Hasil Survei	9
1. Analisis Kualitatif Catatan Survei	9
2. Rekomendasi dan Tindak Lanjut.....	9
DAFTAR PUSTAKA	10

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Langkah-Langkah Penghitungan IKM.....	5
Tabel 4.1 Isu dan Rekomendasi Layanan Pengaduan Masyarakat.....	9

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Sebaran responden berdasarkan jenis kelamin.....	6
Gambar 3.2 Sebaran responden berdasarkan usia.....	6
Gambar 3.3 Sebaran responden berdasarkan pendidikan tertinggi yang ditamatkan	6
Gambar 3.4 Sebaran responden berdasarkan kategori profesi.....	6
Gambar 3.5 Nilai IKM Layanan Pengaduan Masyarakat PPATK.....	8

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan (PPATK) memiliki peran penting dalam mendeteksi dan mencegah tindak pidana pencucian uang serta pendanaan terorisme di Indonesia. Salah satu fungsi vital PPATK adalah menjalankan layanan pengaduan masyarakat, di mana publik dapat melaporkan aktivitas transaksi keuangan yang mencurigakan atau mengindikasikan tindak pidana. Layanan pengaduan ini diharapkan dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam mendukung upaya pencegahan dan penanganan kejahatan keuangan yang merugikan stabilitas ekonomi dan keamanan negara.

Seiring meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik, PPATK perlu memastikan bahwa layanan pengaduan masyarakat yang disediakan memenuhi standar kualitas yang tinggi. Untuk itu, PPATK melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai bagian dari komitmennya dalam meningkatkan kualitas layanan, sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Tujuan utama survei ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan pengaduan masyarakat PPATK. Melalui hasil survei ini, PPATK berharap dapat memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai persepsi masyarakat terhadap layanan yang diberikan, serta mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan lebih lanjut.

Hasil survei ini diharapkan dapat menjadi dasar evaluasi dan peningkatan kualitas layanan pengaduan masyarakat di PPATK, agar dapat memberikan layanan yang semakin responsif, transparan, dan akuntabel sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam mendukung pemberantasan tindak pidana pencucian uang di Indonesia.

B. Dasar Hukum

Dasar hukum pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat PPATK yaitu:

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. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

4. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparat Kepada Masyarakat;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani Di Instansi Pemerintah;
7. Peraturan PPATK Nomor 6 Tahun 2023 Tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan

C. Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM Layanan Pengaduan Masyarakat ini ditujukan untuk mengukur tingkat kepuasan para pengguna layanan terhadap pelayanan publik PPATK yang direpresentasikan melalui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat khususnya pada Layanan Pengaduan Masyarakat PPATK. Oleh karena itu manfaat secara umum dari pelaksanaan penilaian IPK dan IPAK ini adalah sebagai berikut:

1. Menjadi dasar PPATK untuk melakukan evaluasi dan monitoring penyelenggaraan Layanan Pengaduan Masyarakat PPATK;
2. Memberikan rekomendasi sebagai bahan untuk menyusun kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas penyelenggaraan Pelayanan Publik di PPATK;
3. Mengetahui pencapaian indikator kinerja utama (IKU) PPATK terkait tingkat kepuasan pelayanan di lingkungan PPATK;
4. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan atas kualitas layanan yang diberikan;

BAB II METODOLOGI SURVEI

A. Landasan Teori Penilaian Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik, Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Adapun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Unsur IKM yang diukur adalah sebagai berikut:

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).

B. Responden SKM

SKM ini dilaksanakan dengan metode *nonprobability sampling*, yaitu teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Unit sampel SKM adalah *stakeholder* yang menggunakan layanan pada **periode Januari s.d. Juni 2024**. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah quota sampling, yaitu suatu teknik penentuan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah/kuota yang diinginkan atau jumlah subjek yang diselidiki tercapai sesuai yang telah ditetapkan. Target quota jumlah responden ditetapkan minimal 30 responden. Namun apabila jumlah populasi berada di bawah 30 atau jumlah responden yang diperoleh dibawah 30 maka SKM ini tetap dijalankan agar pengukuran tetap dapat berjalan.

C. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dilakukan dengan swacacah (*self-enumeration*) oleh responden. Proses pengumpulan data menggunakan aplikasi *lime survey* dan disebarakan melalui Whatsapp ataupun email kepada responden. Untuk mendorong jumlah responden yang berpartisipasi pada SKM ini, dibentuk tim dari unit kerja pengampu yang bertugas untuk mengelola komunikasi dengan para target responden.

D. Metode Pengolahan Data dan Analisis

Analisis terhadap hasil SKM dilakukan terhadap karakteristik pengguna layanan, kepuasan pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan dan persepsi terhadap penerapan anti korupsi penyelenggaraan pelayanan. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif yang disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan indeks.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan ukuran untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh unit kerja penyedia layanan di PPATK. Terdapat 9 (sembilan) aspek pelayanan yang menjadi atribut pembentuk nilai indeks dimana langkah-langkah penghitungan IPKP tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1 Langkah-Langkah Penghitungan IKM

Langkah	Penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
1. Menghitung Nilai Skor IKM dengan skala 6.	Karena atribut penilaian persepsi di nilai dengan menggunakan skala likert 6, langkah pertama adalah mendapatkan nilai IKM dalam skala 6. Rumus Penimbang: $IKM = \frac{\sum_{i=1}^9 \underline{y}_i}{9}$ dengan: IKM = indeks persepsi kualitas pelayanan dengan skala 6. $\underline{y}_i$ = rata-rata nilai atribut pelayanan ke-i $i = 1, 2, 3, \dots, 9$ (banyaknya aspek atribut pelayanan)
2. Melakukan konversi IKM skala 6 kepada skala 4. (dinotasikan IKM')	IKM' diperoleh dengan cara mengkonversi nilai IKM skala 6 ke skala 4 dengan cara: $IKM' = \frac{IKM}{6} \times 4$

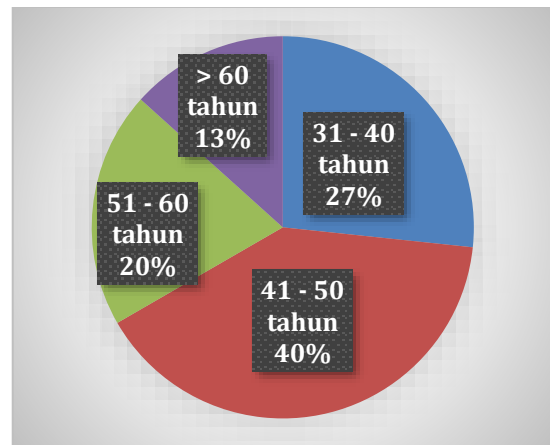
BAB III DATA RESPONDEN SURVEI DAN ANALISIS HASIL

A. Statististik Demografi Responden

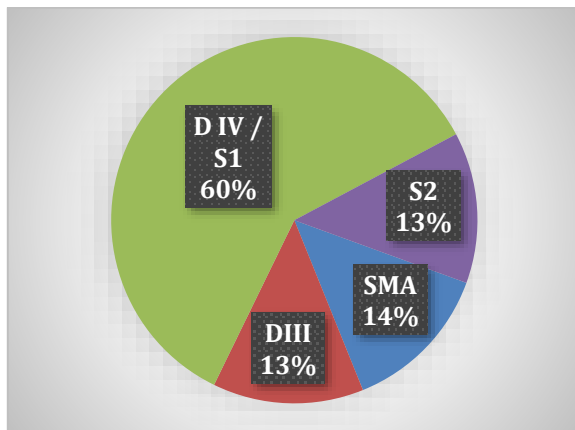
Data yang digunakan dalam laporan ini berasal dari hasil survei yang dilakukan dengan menyebar kuesioner secara online melalui media *Limesurvey* kepada 127 responden. Dari total 127 responden yang menerima link survei, hanya terdapat **15 responden** yang mengisi survei secara lengkap. Adapun klasifikasi responden dibedakan berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan profesi.



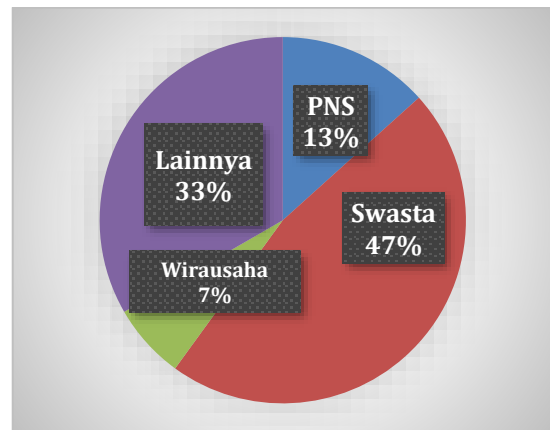
Gambar 3.1 Sebaran responden berdasarkan jenis kelamin



Gambar 3.2 Sebaran responden berdasarkan usia



Gambar 3.3 Sebaran responden berdasarkan pendidikan tertinggi yang ditamatkan



Gambar 3.4 Sebaran responden berdasarkan profesi

1. Identitas Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Gambar 3.1 menunjukkan bahwa mayoritas responden SKM berjenis kelamin laki-laki (60%) sementara responden perempuan berjumlah 40%

2. Identitas Responden berdasarkan Usia

Gambar 3.2 menunjukkan bahwa responden yang yang berpartisipasi mengisi kuesioner penilaian layanan mayoritas berusia 41 - 50 tahun, yaitu sebanyak 40%. Adapun kelompok responden terbesar kedua adalah kategori usia 31-40 tahun (27%)

3. Identitas Responden berdasarkan Pendidikan Tertinggi

Karakteristik pengguna layanan menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Karakteristik ini dapat memberikan gambaran mengenai latar belakang pendidikan pengguna layanan, sehingga dapat dilakukan pemetaan edukasi mengenai berbagai macam program APUPPT kedepan maupun peningkatan pelayanan sesuai dengan target yang diharapkan.

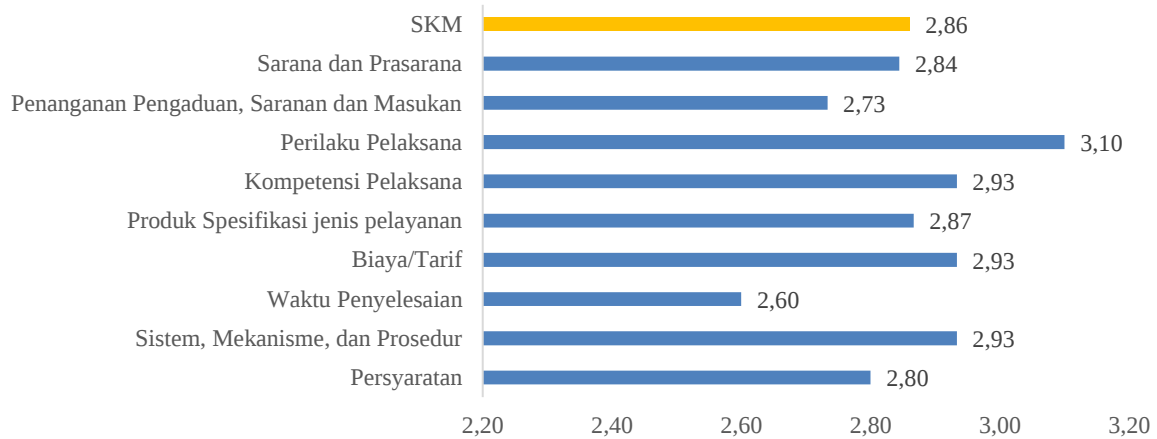
Gambar 3.3 menampilkan bahwa mayoritas responden memiliki latar belakang pendidikan Magister (S1) dengan jumlah 60%. Adapun kelompok responden terbesar kedua adalah kategori pendidikan SMA (14%)

4. Identitas Responden berdasarkan Profesi

Gambar 3.4 menunjukkan bahwa mayoritas responden berlatar belakang di bidang swasta (47%). Adapun kelompok responden terbesar kedua adalah kategori pekerjaan lainnya (33%)

B. Analisis Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat

IKM: 2,86



Gambar 3.5 Nilai IKM Layanan Pengaduan Masyarakat PPATK

Berdasarkan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, Layanan Pengaduan Masyarakat memperoleh nilai SKM sebesar 2,86 sehingga masuk dalam kategori “Kurang Baik”

Aspek Perilaku Pelaksana memperoleh nilai paling tinggi dengan nilai 3,10. Adapun aspek yang mendapatkan nilai paling rendah adalah aspek penanganan pengaduan & saran dengan nilai 2,60.

Penilaian yang belum maksimal diduga berasal dari ekspektasi masyarakat yang berharap agar kasus pengaduan yang dilaporkan dapat segera ditindaklanjuti dengan proses hukum atau bahkan pemulihan aset. Hal ini tampak pada komentar seperti *“jika ada pengaduan oknum yang mengatasnamakan PPATK, ditindaklanjuti, ada konfirmasi sehingga oknum tersebut bisa mengembalikan bak orang lain tanpa harus membayar persyaratan lainnya lagi”*. Terdapat kesan bahwa masyarakat tidak memposisikan PPATK sebagai lembaga intelejen untuk namun lebih condong menganggap PPATK sebagai penegak hukum yang memiliki fungsi penyidikan/penyelidikan.

Ekspektasi masyarakat ini tentunya tidak sesuai dengan fungsi pengaduan masyarakat yang hanya bersifat menerima laporan secara satu arah. PPATK juga tidak memiliki kewenangan untuk memberikan laporan perkembangan kasus sebagaimana halnya yang dilakukan oleh pihak kepolisian. Meskipun demikian, PPATK tetap perlu melakukan langkah-langkah untuk merubah persepsi masyarakat terkait kewenangan PPATK.

BAB IV TINDAK LANJUT

A. Tindak Lanjut Hasil Survei

1. Analisis Kualitatif Catatan Survei

Analisis atas catatan survei menunjukkan beberapa masukan atau perbaikan yang diharapkan oleh pengguna Layanan Pengaduan Masyarakat PPATK. Adapun perbaikan yang diharapkan adalah sebagai berikut:

1. Mispersepsi terkait kewenangan PPATK
2. Kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan
3. Permohonan feedback atas pengaduan
4. Penanganan Pengaduan Saran & Masukan

2. Rekomendasi dan Tindak Lanjut

Berdasarkan nilai IKM dan analisis atas catatan responden, masih terdapat ruang perbaikan untuk melakukan peningkatan penyelenggaraan Layanan Pengaduan Masyarakat PPATK. Adapun rekomendasi tindak lanjut atas isu-isu yang telah ditemukan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1 Isu dan Rekomendasi Layanan Pengaduan Masyarakat

No	Isu	Rekomendasi Tindak Lanjut
1	Mispersepsi terkait kewenangan PPATK	Pelapor memiliki ekspektasi bahwa PPATK memiliki kewenangan untuk melakukan penyidikan atau penindakan sehingga diperlukan sosialisasi atau notifikasi terkait keterbatasan kewenangan PPATK Selain itu PPATK juga perlu melakukan sosialisasi kepada masyarakat bahwa informasi transaksi keuangan yang dimiliki PPATK bersifat rahasia sehingga tidak diberikan kepada masyarakat secara langsung.
2	Kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan	
3	Permohonan feedback atas pengaduan	Penetapan kebijakan untuk membalas semua laporan pengaduan masyarakat dengan notifikasi pemberitahuan penerimaan dan verifikasi Laporan Pengaduan Masyarakat. Notifikasi ini juga disertai dengan pemberitahuan terkait keterbatasan kewenangan PPATK untuk mengelola ekspektasi masyarakat terhadap PPATK
4	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	Sosialisasi kanal pengaduan pelayanan publik PPATK melalui situs www.lapor.go.id

DAFTAR PUSTAKA

- Brandt, R.D. 2000. An 'Outside-In' Approach to Determining Customer-Driven Priorities for Improvement and Innovation. Burke White Paper Series, Vol. 2, Issue 2, pp. 1-8.
- Latu, TM & Everett, AM. 2000. Review of Satisfaction Research and measurement Approaches. Science & Research Internal Report 183. New Zealand: Department of Conservation.
- Martilla, JA, & James, JC. 1977. Importance–Performance Analysis. *Journal of Marketing*, 41(1), 13–17.
- Martinez, CL. 2003. Evaluation Report: Tools Cluster Networking Meeting #1. Arizona: CenterPoint Institute Inc.
- Parasuraman, A. Valerie. 2001. *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.



WWW.PPATK.GO.ID



Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan

Jalan Ir.H.Juanda No.35, Jakarta 10120

call195@ppatk.go.id

021-195