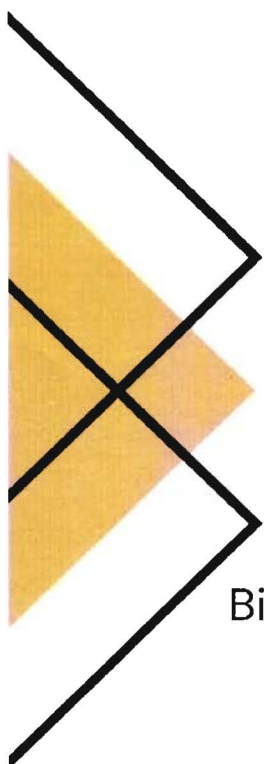




Laporan Survei Kepuasan Masyarakat

Layanan Magang
Semester 1 Tahun 2024



Biro Sumber Daya Manusia, Organisasi dan Tata Laksana
Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan



TIM PENYUSUN

Pengarah	: 1. Kepala PPATK 2. Sekretaris Utama 3. Deputi Bidang Strategi dan Kerja Sama 4. Deputi Bidang Pelaporan dan Pengawasan Kepatuhan 5. Deputi Bidang Analisis dan Pemeriksaan
Penanggung Jawab	: Plh. Kepala Biro Sumber Daya Manusia Organisasi dan Tata Laksana
Editor	: Yuani Prastiti
Pengumpul Data	: 1. Andi Emil Arya Hidayat 2. Firdha Adelia
Pengolah Data dan Penulis	: Firdha Adelia

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesaikannya Laporan Layanan Magang PPATK Semester 1 tahun 2024 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 magang PPATK oleh pengguna layanan. Dalam rangka mengukur kualitas pelayanan publik, Biro Sumber Daya Manusia, Organisasi, dan Tata Laksana melakukan Survei Kepuasan Masyarakat selama bulan Januari - Juni 2024.

PPATK melalui Biro Sumber Daya Manusia, Organisasi dan Tata Laksana telah membuka dan memberikan layanan magang yang diperuntukkan bagi para Pelajar dan Mahasiswa untuk meningkatkan kemampuan akademis, wawasan dan pengetahuan praktis di bidang APUPPT, serta sebagai bentuk tanggung jawab organisasi terhadap masyarakat. Mempertahankan kualitas layanan secara memuaskan dan berkesinambungan, selaras dengan tujuan dari Reformasi Birokrasi (RB). Salah satu usaha untuk mendukung Reformasi Birokrasi adalah melalui peningkatan kualitas pelayanan melalui kinerja Layanan Magang PPATK yang dievaluasi 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.

Plh. Kepala Biro Sumber Daya Manusia,
Organisasi dan Tata Laksana



Ni Komang Wiska Ati S.

DAFTAR ISI

TIM PENYUSUN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	iv
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. Statistik Demografi Responden	6
B. Analisis Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat	8
BAB IV TINDAK LANJUT	10
A. Tindak Lanjut Hasil Survei	10
A.1 Analisis Kualitatif Catatan Survei.....	10
A.2 Rekomendasi dan Tindak Lanjut	10
DAFTAR PUSTAKA	12

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Langkah-Langkah Penghitungan IKM	5
Tabel 4.1 Isu dan Rekomendasi Layanan klinik.	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	6
Gambar 3. 4 Sebaran responden berdasarkan profesi	6
Gambar 3. 5 Nilai IKM Layanan Magang 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. Program magang ini merupakan bagian dari komitmen PPATK dalam memberikan kesempatan kepada generasi muda untuk belajar dan memahami proses kerja berkaitan dengan APUPPT-PPSPM, serta mempersiapkan mereka sebagai tenaga profesional yang memiliki pemahaman tentang tata kelola pemerintahan, khususnya di bidang APUPPT-PPSPM.

Seiring meningkatnya ekspektasi pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan magang, PPATK perlu memastikan bahwa layanan magang 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 pengguna layanan terhadap layanan magang PPATK. Melalui hasil survei ini, PPATK berharap dapat memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai persepsi pengguna layanan 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 magang di PPATK, agar dapat memberikan layanan yang semakin responsif, transparan, dan akuntabel sehingga meningkatkan kepercayaan penggunaan layanan.

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 Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan Nomor 5 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan;
8. Peraturan PPATK Nomor 6 Tahun 2023 Tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan.

C. Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM Layanan Magang ini ditujukan untuk mengukur tingkat kepuasan para pengguna layanan terhadap pelayanan magang PPATK yang direpresentasikan melalui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat khususnya pada Layanan Magang 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 Magang 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 8 (delapan) aspek pelayanan yang menjadi atribut pembentuk nilai indeks dimana langkah-langkah penghitungan IKM 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: $IKM' = \frac{IKM}{6} \times 4$

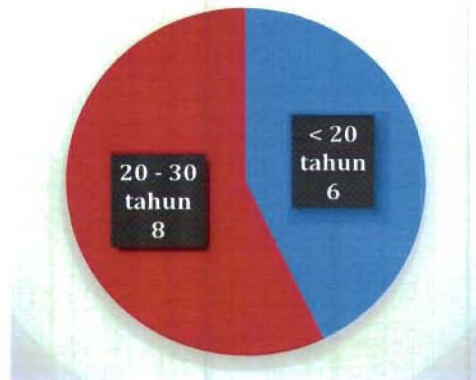
BAB III DATA RESPONDEN SURVEI DAN ANALISIS HASIL

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 **14 responden**. 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



Gambar 3. 4 Sebaran responden berdasarkan profesi

- Identitas Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Gambar 3.1 menunjukkan bahwa mayoritas responden SKM berjenis kelamin laki-laki berjumlah lima orang (64%), sementara responden perempuan berjumlah sembilan orang 36%

- Identitas Responden berdasarkan Usia

Gambar 3.2 menunjukkan bahwa responden yang berpartisipasi mengisi kuesioner penilaian layanan mayoritas berusia 20 – 30 tahun, yaitu berjumlah delapan orang 57%. Adapun kelompok responden terbesar kedua adalah kategori usia kurang dari 20 tahun berjumlah enam (43%).

- Identitas Responden berdasarkan Pendidikan Tertinggi

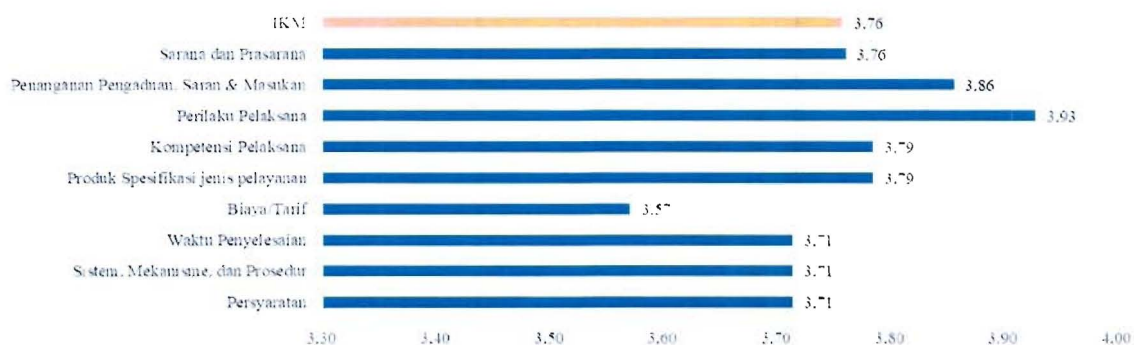
Karakteristik pengguna layanan menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Karakteristik ini dapat memberikan gambaran mengenai latar belakang pendidikan pengguna layanan, sehingga dapat dilakukan pemetaan edukasi mengenai berbagai macam program APUPPT kedepan maupun peningkatan pelayanan sesuai dengan target yang diharapkan. Gambar 3.3 menampilkan bahwa seluruh responden memiliki latar belakang pendidikan tertinggi SMA.

- Identitas Responden berdasarkan Pendidikan Tertinggi

Gambar 3.3 menunjukkan bahwa seluruh responden memiliki profesi sebagai “Other” dalam hal ini adalah pelajar.

A. Analisis Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat

IKM: 3,76



Gambar 3. 5 Nilai IKM Layanan Magang PPATK

Berdasarkan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, Layanan Magang memperoleh nilai IKM sebesar 3,76 sehingga masuk dalam kategori “Sangat Baik”

Aspek Perilaku Pelaksana memperoleh nilai paling tinggi dengan nilai 3,93. Adapun aspek aspek Biaya/Tarif dengan nilai 3,57.

Adapun nilai-nilai yang belum maksimal dari ketiga kategori ini dapat disebabkan oleh beberapa hal. Berdasarkan saran dan masukan yang disampaikan pada survey, terlihat bahwa Layanan Magang PPATK memang sudah mendapat penilaian positif, namun beberapa aspek masih perlu ditingkatkan agar kepuasan pengguna mencapai nilai maksimal.

Salah satu saran utama yang muncul adalah terkait dengan upah atau kompensasi yang diterima oleh peserta magang, baik yang berasal dari jenjang SMA maupun perguruan tinggi. Beberapa komentar menyarankan agar kegiatan magang dapat diberikan *benefit* berupa tunjangan uang sesuai dengan kontribusi dan ekspektasi peserta magang. Kemudian, Layanan Magang perlu memiliki penjelasan lebih jelas tentang *benefit* yang akan didapatkan peserta magang, seperti peluang pengembangan diri, pengalaman profesional, atau bahkan kemungkinan penempatan kerja di instansi tersebut setelah magang selesai. Informasi yang jelas tentang *benefit* ini akan membantu calon peserta magang lebih memahami apa yang mereka akan peroleh dari pengalaman tersebut dan memberikan nilai lebih pada program magang itu sendiri.

Selain itu, terdapat saran untuk penyesuaian dengan generasi saat ini, yang berarti layanan magang perlu lebih mengikuti perkembangan zaman, terutama dalam hal cara kerja, komunikasi, dan penggunaan teknologi. Dengan adanya sistem digital yang terintegrasi, peserta dapat lebih mudah mengakses informasi terkait program magang, jadwal, penugasan, dan evaluasi. Digitalisasi ini juga bisa mencakup dokumentasi dan penyimpanan hasil kerja peserta, sehingga mereka dapat memperoleh portofolio digital dari kegiatan yang telah dilakukan.

BAB IV TINDAK LANJUT

A. Tindak Lanjut Hasil Survei

A.1 Analisis Kualitatif Catatan Survei

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

1. Penjelasan tentang Benefit Magang dan Pemberian Upah atau Kompensasi
2. Digitalisasi Informasi

A.2 Rekomendasi dan Tindak Lanjut

Berdasarkan nilai IKM dan analisis atas catatan responden, meskipun Layanan Magang PPATK sudah dianggap memberikan layanan yang baik dan memuaskan masih terdapat ruang perbaikan untuk melakukan peningkatan penyelenggaraan Layanan Magang PPATK. Adapun rekomendasi tindak lanjut atas isu-isu yang telah ditemukan adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 1 Isu dan Rekomendasi Layanan Klinik

No	Isu	Rekomendasi Tindak Lanjut
1	Pemberian Upah atau Kompensasi	Pelaksanaan magang di PPATK merupakan sebuah kesempatan yang diberikan PPATK kepada pelajar untuk dapat merasakan pengalaman bekerja di instansi pemerintah. Namun, terkait pemberian upah atau kompensasi kepada peserta magang, akan dikaji kembali sesuai dengan kebijakan dan aturan yang berlaku apabila memungkinkan, akan ada alokasi anggaran upah peserta magang, seperti subsidi transportasi atau makan sesuai dengan kontribusi mereka pada kegiatan magang.
2	Penjelasan tentang Benefit Magang	Penyampaian informasi terkait benefit magang akan diberikan dalam sesi orientasi awal atau melalui situs web dan materi promosi magang agar peserta memahami keuntungan dan nilai dari pengalaman mereka di PPATK.

No	Isu	Rekomendasi Tindak Lanjut
3	Digitalisasi Informasi	Biro SDM Ortala akan berkoordinasi dengan bagian Teknologi Informasi berkaitan dengan digitalisasi alur program magang.

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