



LAPORAN SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DAN ANTI KORUPSI

SEMESTER I TAHUN 2024



PUSDIKLAT APU PPT

JALAN RAYA TAPOS NO. 82 KELURAHAN

CIMPAEUN KECAMATAN TAPOS KOTA

DEPOK PROVINSI JAWA BARAT



TIM PENYUSUN

Pengarah	: Kepala PPATK
Penanggung Jawab	1. Kepala Pusat Pemberdayaan Kemitraan APU PPT 2. Kepala Pusat Pendidikan dan Pelatihan APU PPT
Editor	: Alissa Rahma Dwitya
Pengumpul Data	1. Novantoni 2. Maya Dikiria 3. Andi Ramdani
Pengolah Data dan Penulis	: 1. Agung Andiojaya 2. Andi Emil Arya Hidayat 3. Anis Yulia Lastrianingsih 4. Aqsal Rizky Ramadhani
Penjamin Mutu	: 1. Liyana Rachmayanti 2. Dwi Nova Bachtiar 3. Albertus Ino 4. I Nyoman Kresna 5. Wendhiarto Arief Digdoyo
Desain Layout	: Aqsal Rizky Ramadhani



KATA PENGANTAR

Selama hampir Dua dekade, Pemerintah Indonesia mendorong program Reformasi Birokrasi menciptakan birokrasi pemerintah yang profesional dengan karakteristik, berintegrasi, berkinerja tinggi, bebas dan bersih KKN, mampu melayani publik, netral, sejahtera, berdedikasi, dan memegang teguh nilai-nilai dasar dan kode etik aparatur negara.

Salah satu usaha untuk mendukung Reformasi Birokrasi ini adalah melalui Kebijakan pembangunan Zona Integritas (ZI) Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) di tingkat unit/satuan kerja. Kebijakan ini bertujuan untuk menemukan model praktik terbaik (best practices) dari unit/satuan kerja yang berhasil mendapatkan predikat Menuju WBK/WBBM agar dapat dijadikan contoh bagi unit/satuan kerja lain.

Fokus pembangunan ZI tertuju pada dua sasaran utama, yaitu terwujudnya pemerintahan yang bersih dan akuntabel serta kualitas pelayanan publik yang prima. Pencapaian sasaran tersebut diukur melalui komponen pengungkit terhadap 6 (enam) area perubahan dan komponen hasil melalui Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP).

PPATK sebagai salah satu lembaga pemerintah dan sekaligus penyelenggara pelayanan publik yang berkaitan dengan implementasi rezim Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU PPT) di Indonesia, berusaha memberikan pelayanan prima kepada para stakeholder.

Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) ini diharapkan menjadi gambaran bagi PPATK untuk melakukan evaluasi terhadap kualitas penyelenggara pelayanan publik dan integritas pegawai PPATK dalam memberikan pelayanan yang bersih dari praktik Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme.

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 Pendidikan dan Pelatihan APU PPT



Akhyar Ertendi



DAFTAR ISI

TIM PENYUSUN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	v
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Hukum	2
C. Tujuan dan Manfaat.....	2
BAB II METODOLOGI SURVEI	4
A. Landasan Teori Penilaian Persepsi	4
A.1 Persepsi Kepuasan Kualitas Pelayanan	4
A.2 Persepsi Anti Korupsi	5
B. Responden SPKP dan SPAK.....	7
C. Metode Pengumpulan Data	7
D. Metode Pengolahan Data dan Analisis.....	7
D.1 Metode Penghitungan IPKP	7
D.2 Metode Penghitungan IPAK	8
BAB III ANALISIS HASIL DAN TINDAK LANJUT	10
A. Analisis Hasil Survei Layanan Koordinasi Pemenuhan Kebutuhan Pelatihan.....	10
A1. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan	10
A2. Indeks Persepsi Anti Korupsi	10
B. Tindak Lanjut Hasil Survei Layanan Koordinasi Pemenuhan Kebutuhan Pelatihan ..	11
B1. Analisis Kualitatif Catatan Survei	11
B2. Rekomendasi dan Tindak Lanjut.....	11
C. Analisis Hasil Survei Layanan Pendidikan dan Pelatihan APUPPT	12
C1. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan	12
C2. Indeks Persepsi Anti Korupsi.....	12
D. Tindak Lanjut Hasil Survei Layanan Pendidikan dan Pelatihan APUPPT	13
D1. Analisis Kualitatif Catatan Survei	13
D2. Rekomendasi dan Tindak Lanjut.....	13
E. Analisis Hasil Survei Layanan Kerjasama Pelatihan	14
E1. Indeks Persepsi Kualitas Layanan	14
E2. Indeks Persepsi Anti Korupsi	14
F. Tindak Lanjut Hasil Survei Layanan Hasil Analisis Proaktif Atas Isu Publik.....	15



F1. Analisis Kualitatif Catatan Survei.....	15
F2. Rekomendasi dan Tindak Lanjut.....	15
BAB IV DATA RESPONDEN SURVEI	16
A. Statistik Demografi Responden	16
DAFTAR PUSTAKA	19



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penerapan rezim Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APUPPT) sangatlah penting dalam upaya menjaga integritas dan stabilitas kondisi ekonomi negara. Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan (PPATK) sebagai institusi yang diamanahkan oleh Undang-undang Nomor 8 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Pencucian Uang dan Undang-undang Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Pendanaan Terorisme sebagai *focal point* dalam gerakan pencegahan dan pemberantasan Tindak Pidana Pencucian Uang (TPPU) dan Tindak Pidana Pendanaan Terorisme (TPPT) terus berupaya untuk menyediakan produk layanan yang mendukung berbagai institusi penegak hukum, para pihak pelapor dan berbagai *stakeholder* untuk mengoptimalkan upaya pencegahan dan pemberantasan TPPU dan TPPT sesuai tugas dan fungsi masing-masing.

PPATK memiliki peran ganda sebagai *Financial Intelligence Unit* (FIU) dan Lembaga Pemerintahan harus mampu memenuhi peran keduanya. Sebagai salah satu lembaga pemerintahan, PPATK juga memiliki kewajiban untuk mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang prima serta mengimplementasikan sikap anti korupsi dalam pelaksanaan pelayanan tersebut. Ujung dari implementasi pelayanan prima dan wilayah pelayanan bebas korupsi adalah terwujudnya zona integritas. Zona integritas adalah konsep yang mengacu pada suatu kondisi dimana lembaga pemerintahan atau organisasi memiliki prinsip-prinsip dan nilai-nilai integritas yang tinggi dan terinternalisasi oleh seluruh jajaran, serta memastikan keberlangsungan dan peningkatan kinerja melalui pencegahan korupsi dan pelayanan publik yang berkualitas. Salah satu cara untuk mengukur keberhasilan implementasi hal tersebut adalah dengan pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK).

Melalui pelaksanaan survei ini diperoleh masukan dan umpan balik dari para pengguna layanan PPATK mengenai persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan yang diberikan serta tingkat implementasi PPATK untuk menerapkan sikap anti korupsi dalam pelaksanaan layanan tersebut. Hasil pelaksanaan kedua survei ini berupa angka Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) serta catatan masukan kualitatif dari

responden yang dapat digunakan sebagai bahan untuk peningkatan penyelenggaraan layanan kedepan.

B. Dasar Hukum

Dasar hukum pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) Layanan Asistensi Hasil Analisis Proaktif atas Isu Publik yaitu:

- a. Undang-undang Nomor 8 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Pencucian Uang;
- b. Undang-undang Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Pendanaan Terorisme;
- c. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- d. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparat Kepada Masyarakat;
- e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik;
- f. 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;

C. Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SPKP Layanan yang disediakan Pusat Pendidikan dan Pelatihan APUPPT ini ditujukan untuk mengukur tingkat kepuasan para pengguna layanan terhadap pelayanan publik PPATK yang direpresentasikan melalui nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) pada Penyelenggaraan Pelayanan Publik khususnya pada layanan yang disediakan Pusat Pendidikan dan Pelatihan APUPPT. Sementara itu, SPAK dilaksanakan untuk mengetahui persepsi para pengguna layanan terkait penerapan sikap anti korupsi oleh unit penyelenggara layanan pada saat memberikan layanan kepada para pengguna. Persepsi tentang anti korupsi ini diukur dalam bentuk Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK). 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 yang disediakan Pusat Pendidikan dan Pelatihan APUPPT;
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;
5. mengetahui nilai persepsi anti korupsi terhadap pelayanan di PPATK.



BAB II METODOLOGI SURVEI

A. Landasan Teori Penilaian Persepsi

A.1 Persepsi Kepuasan Kualitas Pelayanan

Indeks Persepsi Kualitas (IPKP) disusun dari penilaian persepsi pengguna layanan terhadap delapan aspek pelayanan yang diadopsi dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023. Adapun aspek-aspek tersebut antara lain:

1. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan mudah dipenuhi/disiapkan oleh pengguna pelayanan

Pernyataan ini untuk melihat apakah informasi persyaratan layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.

2. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan

Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi prosedur/alur layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan prosedur/alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.

3. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan

Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas, jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut wajar, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.

4. Kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan

Pernyataan ini untuk mengetahui kesesuaian antara biaya/tarif yang dibayarkan oleh pengguna layanan dengan yang diinformasikan pada standar pelayanan.

5. Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan

Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui tentang persepsi pengguna layanan apakah produk hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Petugas pelayanan

Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah petugas mampu memberikan respon pelayanan dengan baik kepada pengguna layanan baik melalui tatap muka langsung, maupun melalui aplikasi layanan daring,

7. Perilaku petugas pelayanan

Pernyataan ini disampaikan untuk menilai perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan, dan petugas mudah dikenali (memakai seragam, tanda pengenal, dll).

8. Penanganan pengaduan layanan layanan

Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah terdapat sarana layanan konsultasi dan informasi progres terkait layanan, tempat pengaduan jika terjadi kekurangan penjelasan (tempat konsultasi, tempat mencari informasi, dll). Penilaian dilakukan terhadap tingkat kemudahan prosedur untuk melakukan konsultasi dan mendapatkan informasi, respon atas permintaan informasi dan kecepatan tindak lanjut.

9. Sarana dan prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan

Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online sudah mempermudah proses pelayanan, meringkas waktu dan hemat biaya.

A.2 Persepsi Anti Korupsi

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) pada penyelenggaraan layanan publik diperoleh dari perhitungan nilai persepsi pengguna layanan terhadap aspek-aspek penerapan perilaku anti korupsi yang diadopsi dari Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023. Adapun aspek-aspek tersebut antara lain:

1. Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit layanan ini

Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada petugas yang memberikan pelayanan secara khusus atau membedakan pelayanan karena faktor suku, agama, kekerabatan, almamater, dan sejenisnya).

2. Tidak pernah mengalami/menemui pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan pada unit layanan ini

Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada petugas yang memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan ketentuan sehingga mengindikasikan kecurangan, seperti penyerobotan antrian, mempersingkat waktu tunggu pelayanan di luar prosedur, pengurangan syarat/prosedur, pengurangan denda, dll.

3. Tidak pernah memberikan imbalan kepada petugas di luar ketentuan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan

Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada petugas yang menerima/bahkan meminta imbalan uang untuk alasan administrasi seperti untuk transpor, rokok, kopi, dan sejenisnya di luar ketentuan, pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, pakaian, bahan pangan, dan sejenisnya diluar ketentuan, pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, komunikasi, hiburan, voucher belanja, dll) diluar ketentuan.

4. Tidak pernah mengalami pungutan liar (pungli) pada unit layanan ini

Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada petugas yang melakukan pungli, yaitu permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan di luar tarif resmi (Pungli bisa dikamuflasekan melalui berbagai istilah seperti “uang administrasi”, “uang rokok”, “uang terima kasih”, dsb).

5. Tidak mengalami/menemui praktik percaloan dalam pelayanan

Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada praktik percaloan (pihak yang melakukan percaloan dapat berasal dari oknum pegawai unit layanan ini, maupun pihak luar yang memiliki hubungan/atau tidak memiliki hubungan dengan oknum pegawai).

B. Responden SPKP dan SPAK

SPKP dan SPAK 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 SPKP dan SPAK 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.

C. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dilakukan dengan swacacah (*self enumeration*) oleh responden. Proses pengumpulan data menggunakan aplikasi *lime survey* dan disebarluaskan melalui whatsapp ataupun email kepada responden. Untuk mendorong jumlah responden yang berpartisipasi pada SPKP dan SPAK 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 SPKP dan SPAK 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. Beberapa bentuk analisis deskriptif yang digunakan antara lain: analisis tabulasi silang, Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

D.1 Metode Penghitungan IPKP

Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) 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 IPKP

Langkah	IPKP Pelayanan Hasil Analisis Proaktif atas Isu Publik
1. Menghitung Nilai Skor IPKP dengan skala 4.	Karena atribut penilaian persepsi di nilai dengan menggunakan skala 4, berikut rumus IPKP: Rumus Penimbang: $IPKP = \frac{y_i}{9}$ dengan: $IPKP$ = indeks persepsi kualitas pelayanan dengan skala 4. y_i = rata-rata nilai atribut pelayanan ke-i $i = 1, 2, 3, \dots, 9$ (banyaknya aspek atribut pelayanan)

D.2 Metode Penghitungan IPAK

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) merupakan ukuran untuk menilai persepsi pengguna layanan terhadap penerapan nilai-nilai anti korupsi pada penyelenggaraan layanan di PPATK. Terdapat 5 (lima) aspek pelayanan yang menjadi atribut pembentuk nilai indeks dimana langkah-langkah penghitungan IPAK tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.2.

Tabel 1.2 Langkah-Langkah Penghitungan IPAK

Langkah	IPAK Pelayanan Hasil Analisis Proaktif atas Isu Publik
2. Menghitung Nilai Skor IPAK dengan skala 4.	Karena atribut penilaian persepsi di nilai dengan menggunakan skala likert 4, maka rumus nilai IPAK sebagai berikut. Rumus Penimbang: $IPAK = \frac{y_i}{5}$ dengan: $IPAK$ = indeks persepsi anti korupsi dengan skala 6. $\underline{y_i}$ = rata-rata nilai atribut aspek anti korupsi ke-i i = 1, 2, 3,, 5 (banyaknya atribut anti korupsi)
2. Catatan	a) Jika responden menjawab tidak maka nilai 4 b) Jika responden menjawab ya, maka akan terdapat pertanyaan lanjutan “seberapa sering” dengan bobot 1 s.d. 3.

BAB III ANALISIS HASIL DAN TINDAK LANJUT

A. Analisis Hasil Survei Layanan Koordinasi Pemenuhan Kebutuhan Pelatihan

A1. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan



Gambar 3.1 Nilai IPKP Survei Layanan Koordinasi Pemenuhan Kebutuhan Pelatihan

Berdasarkan hasil pelaksanaan survei persepsi kualitas pelayanan Layanan Koordinasi Pemenuhan Kebutuhan Pelatihan diperoleh nilai IPKP sebesar 3,93. Pencapaian nilai persepsi ini terutama didorong oleh penilaian yang sangat baik dari responden pada aspek Persyaratan Pelayanan (3,98). Adapun aspek yang masih memerlukan perhatian lebih lanjut adalah aspek Kesesuaian Biaya yang mendapatkan penilaian persepsi responden sebesar 3,88.

A2. Indeks Persepsi Anti Korupsi



Gambar 3.2 Nilai IPAK Layanan Koordinasi Pemenuhan Kebutuhan Pelatihan

Para pengguna layanan Koordinasi Pemenuhan Kebutuhan Pelatihan memberikan nilai yang sangat baik pada penerapan anti korupsi pada penyelenggaraan pelayanan tersebut. Dari hasil pelaksanaan SPAK, nilai IPAK untuk layanan ini sebesar 4,00. Pencapaian ini dipengaruhi oleh nilai yang bagus pada seluruh aspek perilaku anti korupsi. Artinya,

responden menyatakan tidak pernah mengalami kejadian yang buruk terkait sikap-sikap dari penyelenggara layanan yang berlawanan dengan semangat anti korupsi.

B. Tindak Lanjut Hasil Survei Layanan Koordinasi Pemenuhan Kebutuhan Pelatihan

B1. Analisis Kualitatif Catatan Survei

Secara umum, catatan yang diberikan oleh responden bernada positif dan memberikan apresiasi pada pelaksanaan layanan Koordinasi Pemenuhan Kebutuhan Pelatihan. Diantara catatan tersebut banyak responden yang memberikan apresiasi terkait respon cepat dan kooperatif dalam proses koordinasi mengenai kebutuhan pelatihan bagi stakeholder.

Namun demikian, terdapat beberapa aspek yang dinilai perlu untuk dilakukan perbaikan lebih lanjut antara lain mengenai pemenuhan kebutuhan terkait pembelanjaran mandiri untuk mata ajar tertentu. Karena saat ini penyediaan kebutuhan pelatihan secara mandiri (*online learning*) masih terbatas pada beberapa program pelatihan saja.

B2. Rekomendasi dan Tindak Lanjut

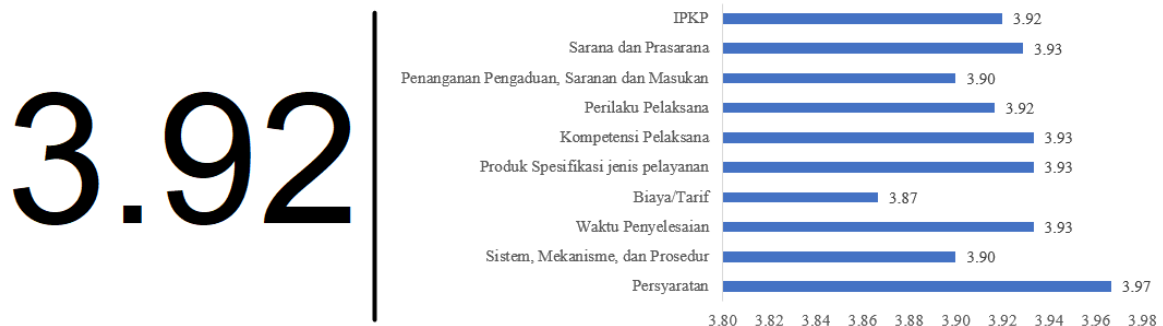
Berdasarkan nilai IPAK, penerapan nilai-nilai anti korupsi pada penyelenggaraan layanan Koordinasi Pemenuhan Kebutuhan Pelatihan telah memenuhi harapan dari pengguna layanan. Terlihat pada gambar 3.2 bahwa seluruh aspek mendapatkan nilai maksimal yang artinya pengguna layanan tidak menemui pelanggaran terhadap nilai-nilai anti korupsi.

Dilain pihak, dari hasil nilai IPKP dan catatan responden, terdapat aspek-aspek yang harus menjadi perhatian bagi penyelenggara layanan untuk meningkatkan kualitas pengalaman pengguna layanan ke depan. Terdapat dua aspek dengan nilai yang cukup kurang yakni aspek biaya/tarif (3,88) dan aspek system, mekanisme dan prosedur (3,90).

Untuk mewujudkan unit kerja pengampu layanan yang mampu meningkatkan pelayanan ke depan secara lebih efektif dan optimal, maka diperlukan penekanan pada keterbukaan informasi mengenai biaya/tarif yang berlaku di lingkungan PPATK. Selain itu perlu juga ditingkatkan keterbukaan informasi mengenai system, mekanisme dan prosedur kerja yang berlaku di PPATK.

C. Analisis Hasil Survei Layanan Pendidikan dan Pelatihan APUPPT

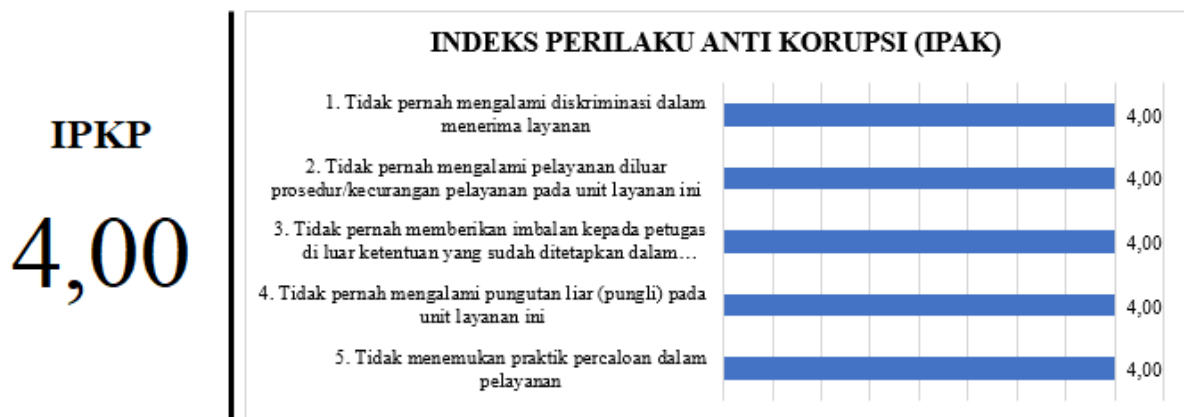
C1. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan



Gambar 3.3 Nilai IPKP Layanan Pendidikan dan Pelatihan APUPPT

Berdasarkan hasil pelaksanaan survei persepsi kualitas pelayanan diperoleh nilai IPKP sebesar 3,92. Pencapaian nilai persepsi ini terutama didorong oleh penilaian yang sangat baik dari responden pada aspek Persyaratan Layanan (3,97) Adapun aspek yang masih memerlukan perhatian lebih lanjut adalah Kesesuaian Biaya yang mendapatkan penilaian persepsi responden sebesar 3,87.

C2. Indeks Persepsi Anti Korupsi



Gambar 3.4 Nilai IPAK Layanan Pendidikan dan Pelatihan APUPPT

Para pengguna layanan Pendidikan dan Pelatihan APUPPT memberikan nilai yang sangat baik pada penerapan anti korupsi pada penyelenggaraan pelayanan tersebut. Dari hasil pelaksanaan SPAK, nilai IPAK untuk layanan ini sebesar 4,00. Pencapaian ini dipengaruhi oleh nilai yang bagus pada seluruh aspek perilaku anti korupsi. Artinya, responden menyatakan tidak pernah mengalami kejadian yang buruk terkait sikap-sikap dari penyelenggara layanan yang berlawanan dengan semangat anti korupsi.

D. Tindak Lanjut Hasil Survei Layanan Pendidikan dan Pelatihan APUPPT

D1. Analisis Kualitatif Catatan Survei

Hasil analisis atas kualitas catatan survei menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyampaikan catatan yang bernada positif dan memberikan apresiasi pada pelaksanaan pelayanan Pendidikan dan Pelatihan di Pusdiklat APU PPT. Diantara catatan tersebut terdapat apresiasi atas sikap tim penyelenggara saat membantu peserta dalam memenuhi kebutuhan pelatihan sudah sangat baik.

Namun demikian, masih terdapat catatan responden yang perlu mendapatkan perhatian untuk digunakan dalam menyempurnakan layanan Pendidikan dan Pelatihan. Responden meminta agar menu makanan (*catering*) pada saat penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan perlu ditingkatkan. Selain itu, responden memberikan masukan agar materi dalam Pendidikan dan Pelatihan semakin ditingkatkan dengan topik yang sedang berkembang.

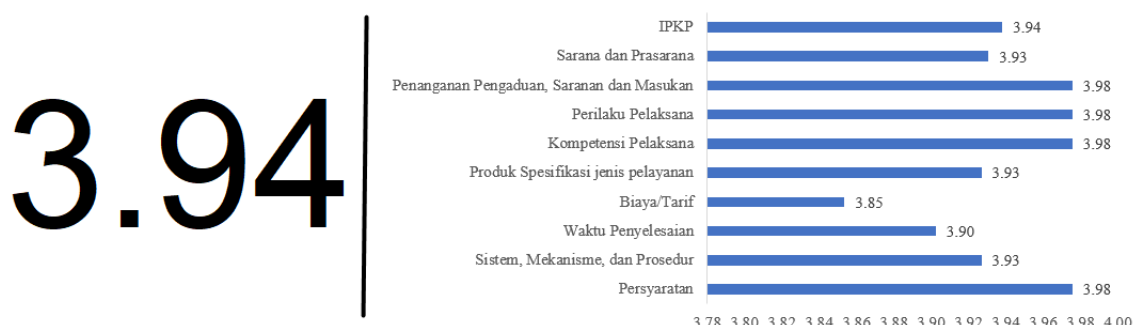
D2. Rekomendasi dan Tindak Lanjut

Berdasarkan nilai IPKP, IPAK dan catatan responden, maka terdapat area yang direkomendasikan untuk dilakukan peningkatan:

1. Perlu dilaksanakan monitoring dan evaluasi yang ketat terhadap kualitas menu dan sajian makanan.
2. Materi pelatihan perlu terus dikaji untuk dapat menyesuaikan dengan topik terkait APU PPT yang sedang berkembang.

E. Analisis Hasil Survei Layanan Kerjasama Pelatihan

E1. Indeks Persepsi Kualitas Layanan



Gambar 3.5 Nilai IPKP Layanan Kerjasama Pelatihan

Berdasarkan hasil pelaksanaan survei persepsi kualitas Pelayanan Kerjasama Pelatihan diperoleh nilai IPKP sebesar 3,94. Pencapaian nilai persepsi ini terutama didorong oleh penilaian yang sangat baik dari responden pada aspek Penanganan Pengaduan, Perilaku Petugas, Kompetensi Petugas, dan Persyaratan Layanan mendapatkan nilai yang sangat baik yaitu masing-masing sebesar 3,98. Dari aspek-aspek ini, dapat dikatakan dari sisi substansi dan respon petugas sudah memenuhi ekspektasi pengguna layanan. Sementara itu, masih ada aspek yang masih perlu ditingkatkan adalah dari aspek kesesuaian Biaya yang mendapat nilai 3,85.

E2. Indeks Persepsi Anti Korupsi



Gambar 3.6 Nilai IPAK Layanan Kerjasama Pelatihan

Para pengguna Pelayanan Hasil Analisis atas Permintaan Informasi Insiden Terorisme memberikan nilai yang sangat baik pada penerapan anti korupsi pada penyelenggaraan

pelayanan tersebut (Gambar 3.2). Dari hasil pelaksanaan SPAK, nilai IPAK untuk layanan ini sebesar 4,00. Pencapaian ini dipengaruhi oleh nilai yang sangat baik pada seluruh aspek perilaku anti korupsi. Oleh karena itu, perlu menjadi perhatian untuk dapat mempertahankan kinerja dan integritas pada seluruh aspek tersebut.

F. Tindak Lanjut Hasil Survei Layanan Hasil Analisis Proaktif Atas Isu Publik

F1. Analisis Kualitatif Catatan Survei

Pada gambar 3.5 dapat dilihat bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa layanan yang diterima sudah baik dan sangat bermanfaat. Namun demikian, terdapat catatan-catatan yang harus diperhatikan untuk menyempurnakan penyelenggaraan layanan ini ke depannya. Seperti pada Biaya/tarif yang mendapatkan nilai 3,85 berdasarkan SLA layanan ini, selama ini biaya / tarif yang dibelakukan dalam pelatihan sudah sesuai peraturan yang berlaku, namun kemungkinan diperlukan adanya kesepakatan dalam penentuan tarif atau biaya yang dapat di klaim oleh peserta pelatihan.

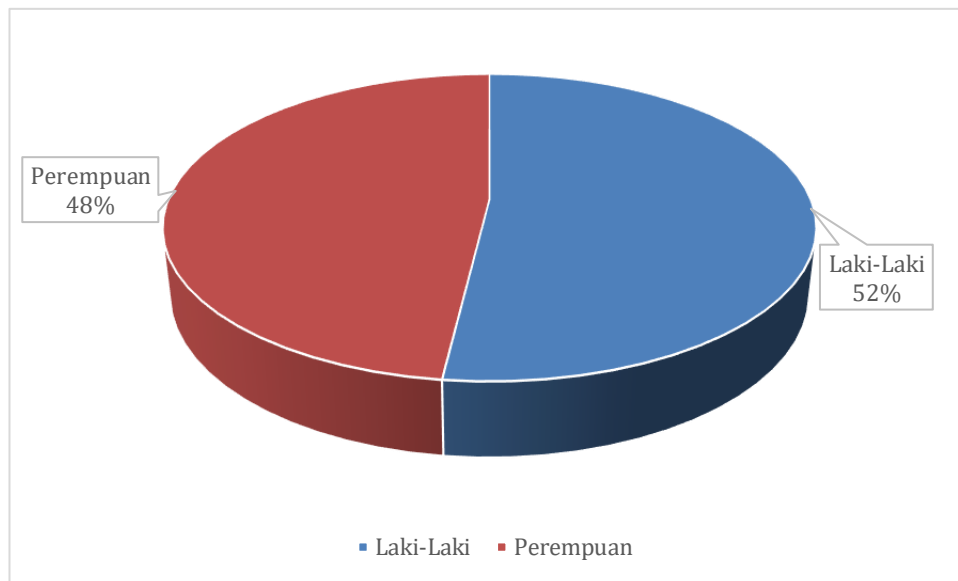
F2. Rekomendasi dan Tindak Lanjut

Berdasarkan nilai IPKP dan catatan dari responden, aspek substansi, petugas, persyaratan dan prosedur sudah sesuai dengan ekspektasi dari pengguna layanan. Hal ini terlihat pada nilai IPKP pada aspek-aspek tersebut yang berada diatas rata-rata serta komentar yang cukup baik pada aspek-aspek tersebut. Perbaikan perlu dilakukan pada aspek dengan nilai terbawah dan sejalan dengan catatan dari para responden yaitu masalah jangka waktu pemenuhan.

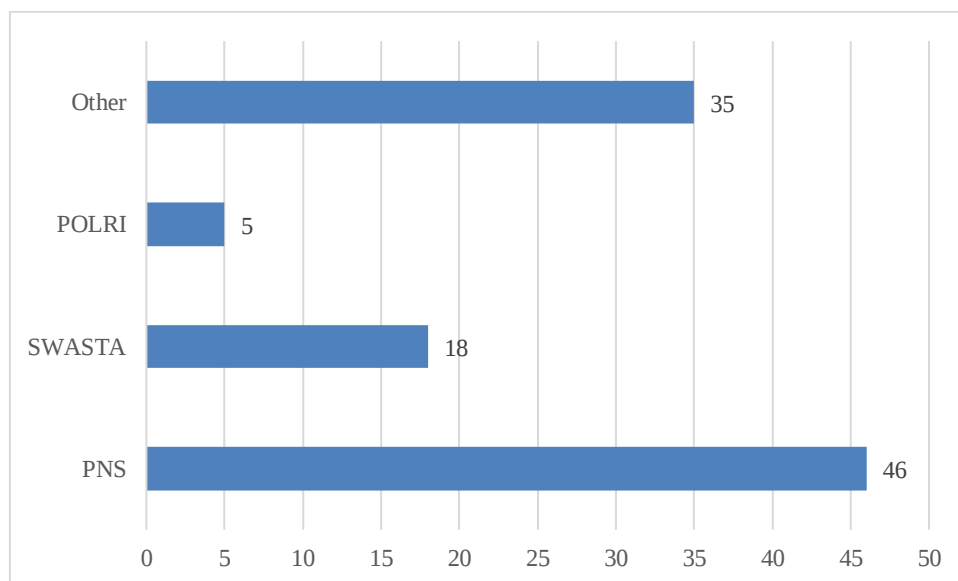
BAB IV DATA RESPONDEN SURVEI

A. Statistik Demografi Responden

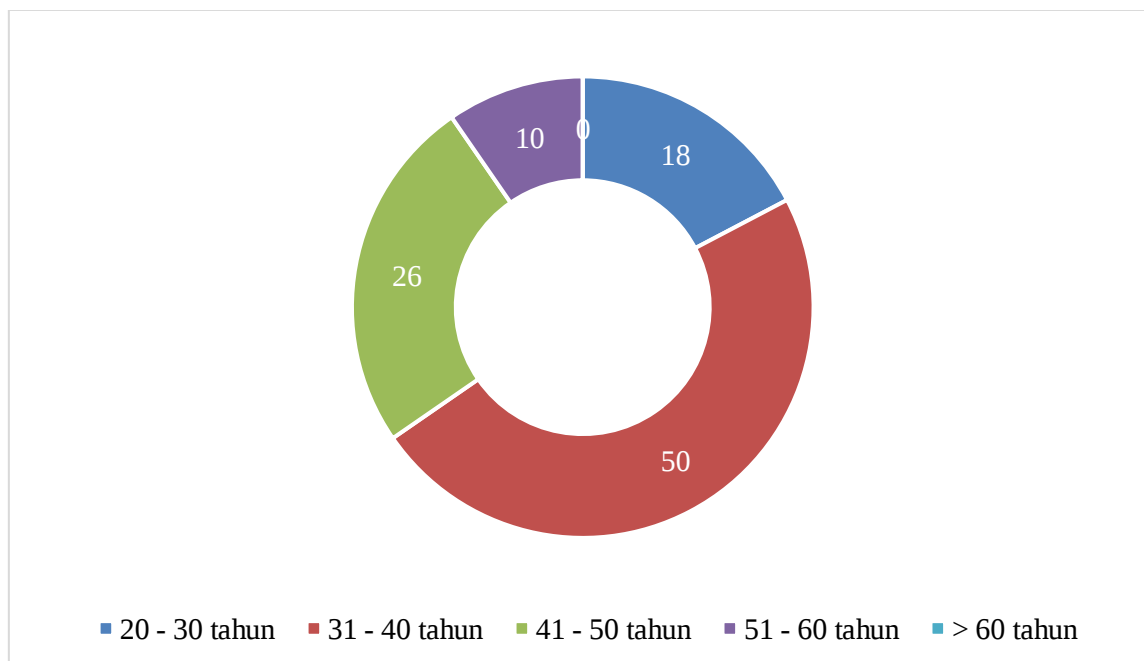
Data yang digunakan dalam laporan ini berasal dari hasil survei yang dilakukan dengan menyebar kuesioner secara online melalui media *Limesurvey* kepada 104 responden. Klasifikasi responden dibedakan berdasarkan usia, jenis kelamin (Laki-Laki dan perempuan), Pendidikan terakhir, dan jenis instansi/lembaga .



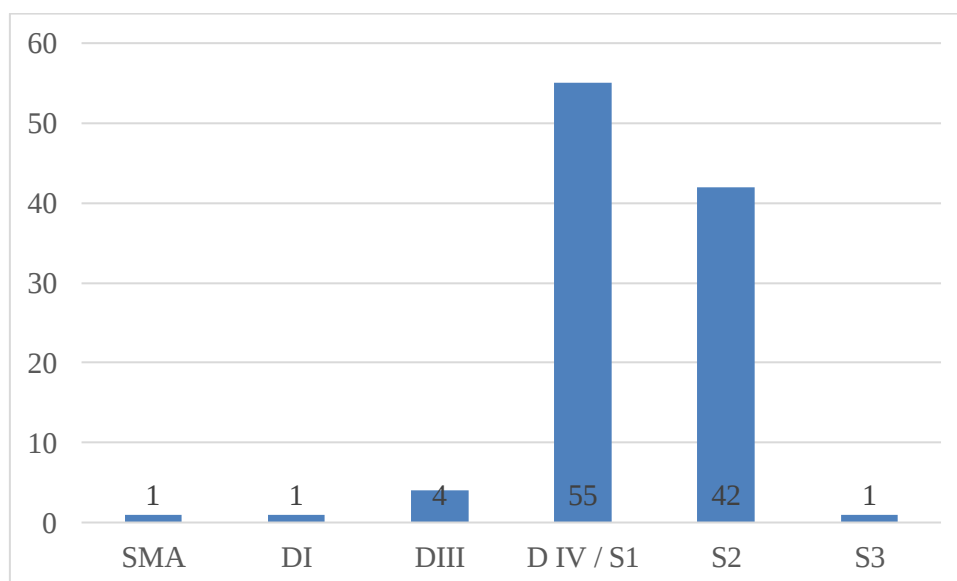
Gambar 4.1 Proporsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Gambar 4.2 Proporsi Responden Berdasarkan Jenis Instansi



Gambar 4.3 Proporsi Responden Berdasarkan Usia



Gambar 4.4 Proporsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

- Identitas Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan Gambar 4.1, diperoleh informasi bahwa responden SPKP dan SPAK sebagian besar berjenis kelamin laki-laki (52%). Sementara itu, sekitar 48% dari responden yang berpartisipasi pada survei merupakan perempuan.

- Identitas Responden berdasarkan Usia

Berdasarkan rentang usia yang dinilai seperti pada Gambar 4.3, responden yang berpartisipasi mengisi kuesioner penilaian layanan mayoritas berusia 31 - 40 tahun (50 responden) yang kemudian diikuti dengan responden dengan rentang usia 41 - 50 tahun (26 responden), dan rentang usia 20-30 tahun (18 responden). Sementara itu, responden dengan rentang usia 51-60 merupakan tersedikit dengan 10 responden.

- Identitas Responden berdasarkan Jenis Instansi/Lembaga

Responden yang banyak terlibat dalam penilaian terdiri dari berbagai instansi ASN sebanyak 46 responden. Sedangkan jenis instansi yang paling sedikit adalah Polri sebanyak 5 responden.

- Identitas Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir

Berdasarkan gambar 4.4, sebagian besar responden memiliki latar belakang pendidikan terakhir S1/DIV (55 responden), kemudian disusul S2 (42 responden), DIII (4 responden), S3 (1 responden), dan SMA/Sederajat (1 responden).

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.





PUSDIKLAT APU PPT

JALAN RAYA TAPOS NO. 82 KELURAHAN
CIMPAEUN KECAMATAN TAPOS KOTA
DEPOK PROVINSI JAWA BARAT

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

