



**Pusat Pelaporan
dan Analisis
Transaksi
Keuangan**
Pusat
Pemberdayaan
Kemitraan APUPPT

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

LAYANAN PERPUSTAKAAN PPATK



NPP. 3171014A0000001
**TEUNGKU CHIK
TANOH ABEE**

SEMESTER 1 - TAHUN 2024

LSKM-SM1-2024



Dokumen ini telah ditandatangani menggunakan sertifikat elektronik dari Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN)
This document is signed using digital certificate by Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN)



INDONESIA
OFFICIAL 40TH MEMBER
SINCE OCTOBER 2023

TIM PENYUSUN

Pengarah : Kepala PPATK

Penanggung Jawab : Kepala Pusat Pemberdayaan Kemitraan APUPPT

Editor : Erly Armundini

Pengumpul Data : 1. Mulyana
2. Dewi Yuliana
3. I Ketut Muliana
3. Bachtiar Amri

Pengolah Data dan Penulis : 1. Andi Emil Arya Hidayat
2. Aqsal Rizky Ramdhani



KATA PENGANTAR

Layanan Perpustakaan PPATK merupakan bagian dari layanan yang disediakan oleh PPATK untuk masyarakat umum. Layanan ini disediakan untuk pemenuhan kebutuhan referensi, literatur, pengetahuan dan edukasi terkait dengan Tindak Pidana Pencucian Uang ataupun Tindak Pidana Asal. Ketersediaan layanan ini diharapkan dapat menjadi media bagi PPATK untuk mengembangkan pengetahuan, referensi, dan literatur terkait pencucian uang di Indonesia.

Meskipun PPATK telah berusaha melakukan berbagai perbaikan layanan Perpustakaan dalam beberapa 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 Perpustakaan 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.....	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.....	9
A. Tindak Lanjut Hasil Survei	9
A.1 Analisis Kualitatif Catatan Survei.....	9
A.2 Rekomendasi dan Tindak Lanjut	9
DAFTAR PUSTAKA	11



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Langkah-Langkah Penghitungan IKM.....	5
Tabel 4.1 Isu dan Rekomendasi Layanan Perpustakaan....	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 Perpustakaan 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 Perpustakaan, di mana publik dapat mengakses layanan literasi, referensi dan pengembangan pengetahuan dan informasi terkait disiplin ilmu seputar pencucian uang. Layanan ini diharapkan dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam mendukung upaya pencegahan pencucian uang melalui peran serta dalam pengembangan literasi dan pengetahuan seputar disiplin ilmu pencucian uang.

Seiring meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik, PPATK perlu memastikan bahwa layanan perpustakaan 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 perpustakaan 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 Perpustakaan 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:

- 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;
- g. Peraturan PPATK Nomor 6 tahun 2023 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan PPATK;
- h. Peraturan PPATK Nomor 2 tahun 2022 tentang Perpustakaan Khusus di Lingkungan PPATK.

C. Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM Layanan Perpustakaan ini ditujukan untuk mengukur tingkat kepuasan para pengguna layanan terhadap pelayanan publik PPATK yang direpresentasikan melalui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat khususnya pada Layanan Perpustakaan 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 Perpustakaan 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 disebarkan 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.

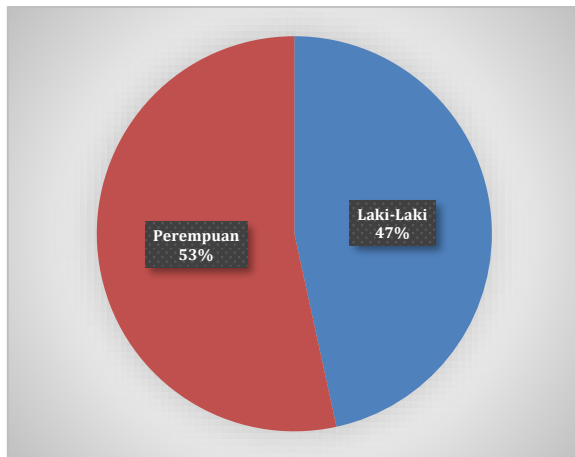
Tabel 1.1 Langkah-Langkah Penghitungan IKM

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: $IKM' = \frac{IKM}{6} \times 4$

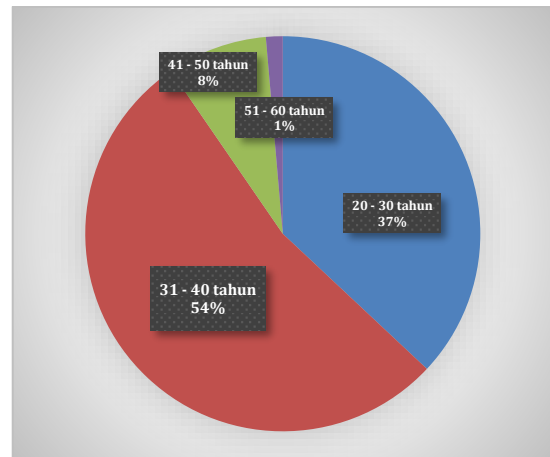
BAB III DATA RESPONDEN SURVEI DAN ANALISIS HASIL

A. Statististik Demografi Responden

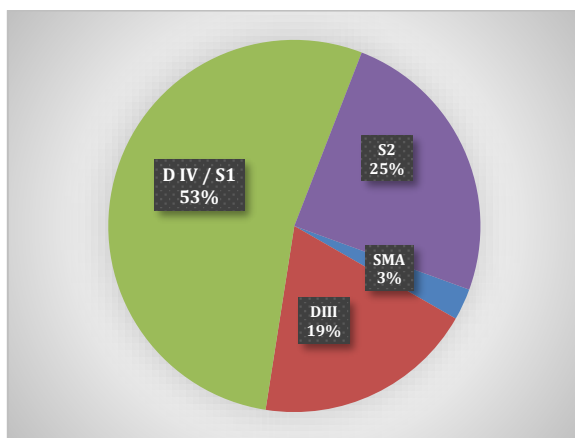
Data yang digunakan dalam laporan ini berasal dari hasil survei yang dilakukan dengan menyebar kuesioner secara online melalui media *Limesurvey* kepada **73 responden**. Klasifikasi responden dibedakan berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan profesi



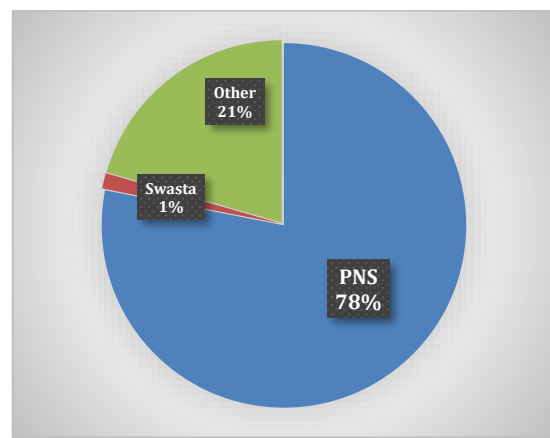
Gambar 3.1 Sebaran responden berdasarkan jenis kelamin



Gambar 3.2 Sebaran responden berdasarkan usia



Gambar 3.3 Sebaran responden berdasarkan pendidikan tertinggi yang ditamatkan



Gambar 3.4 Sebaran responden berdasarkan profesi

- Identitas Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Gambar 3.1 menunjukkan bahwa mayoritas responden SKM berjenis kelamin perempuan (53%) sementara responden laki-laki berjumlah 47%.

- Identitas Responden berdasarkan Usia

Gambar 3.2 menunjukkan bahwa responden yang berpartisipasi mengisi kuesioner penilaian layanan mayoritas berusia 31 - 40 tahun, yaitu sebanyak 54%. Adapun kelompok responden terbesar kedua adalah kategori usia 20-30 tahun (37%)

- 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.

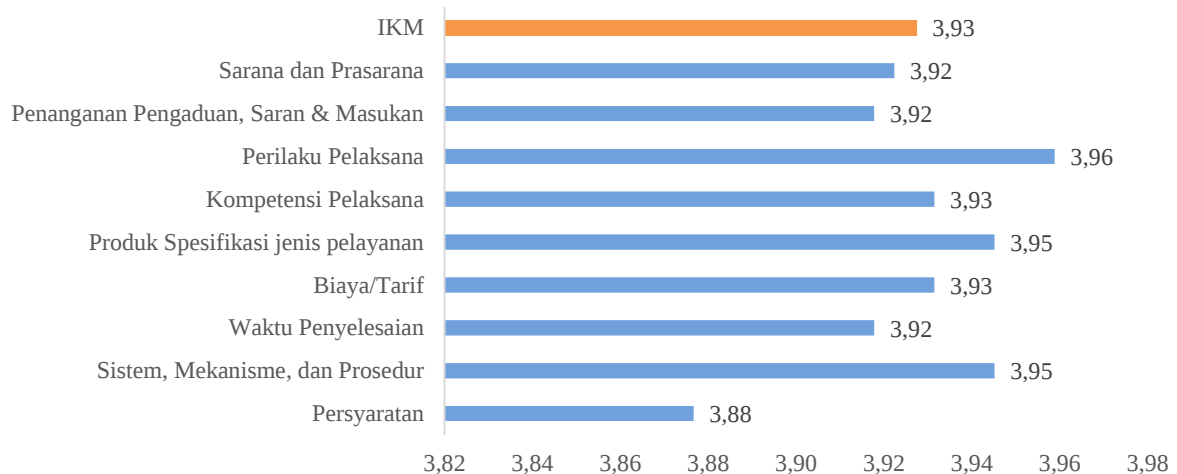
Gambar 3.3 menampilkan bahwa mayoritas responden memiliki latar belakang pendidikan Magister (S1) dengan jumlah 53%. Adapun kelompok responden terbesar kedua adalah kategori pendidikan S2 (25%).

- Identitas Responden berdasarkan Profesi

Gambar 3.4 menunjukkan bahwa mayoritas responden berlatar belakang pegawai negeri sipil (PNS) (78%). Adapun kelompok responden terbesar kedua adalah kategori pekerjaan lainnya (21%)

B. Analisis Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat

IKM: 3,93



Gambar 3.5 Nilai IKM Layanan Perpustakaan PPATK

Berdasarkan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, Layanan Perpustakaan PPATK memperoleh nilai SKM sebesar **3,93** sehingga masuk dalam kategori **“Sangat Baik”**.

Aspek Perilaku Pelaksana memperoleh nilai paling tinggi dengan nilai 3,96. Adapun aspek yang mendapatkan nilai paling rendah adalah aspek persyaratan dengan nilai 3,88.

Penilaian yang belum maksimal diduga berasal dari ekspektasi masyarakat yang berharap agar persyaratan dalam layanan peminjaman koleksi, pendaftaran anggota dan layanan lainnya bisa lebih simpel dan mudah. Hal ini tampak pada komentar seperti *“Saran agar lebih mudah lagi dalam registrasi peminjaman”*. Terdapat kesan bahwa persyaratan layanan khususnya dalam proses peminjaman dan registrasi keanggotaan perpustakaan masih tergolong tidak simpel, ditunjang juga dengan data waktu penyelesaian yang juga merupakan peringkat nilai kedua di bawah dalam survei kepuasan ini, disamping itu juga dalam masyarakat masih terbilang kesulitan dalam mengakses layanan perpustakaan digital yang dimiliki PPATK.

Ekspektasi masyarakat ini menjadi masukan terhadap perbaikan layanan untuk lebih baik lagi. PPATK tetap perlu melakukan langkah-langkah untuk merubah persepsi masyarakat terkait seluruh layanan yang ada dalam Perpustakaan PPATK.

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 Perpustakaan PPATK. Adapun perbaikan yang diharapkan adalah sebagai berikut:

1. Penambahan Koleksi Buku : Banyak pengguna berharap perpustakaan menambah koleksi buku, khususnya yang mencakup topik non-TPPU seperti buku pengetahuan umum, biografi, self-development, IT, cybersecurity, novel, sejarah, dan buku untuk anak-anak. Ada juga permintaan untuk buku-buku internasional, olahraga, alam, komik, serta subkategori baru seperti cybercrime dan pembayaran digital.
2. Perbaikan Fasilitas : Beberapa saran menyarankan peningkatan kualitas pendingin ruangan (AC) dan penambahan pengharum ruangan untuk kenyamanan. Ada juga masukan untuk memperluas area perpustakaan dan pojok baca agar lebih nyaman.
3. Layanan Digital dan Teknologi : Pengguna mengusulkan agar perpustakaan melengkapi katalog online publik dan menyediakan ringkasan buku-buku baru untuk meningkatkan minat membaca. Selain itu, ada permintaan untuk penambahan opsi peminjaman buku secara online dan berlangganan jurnal atau pelatihan online
4. Layanan dan Inovasi : Saran untuk meningkatkan layanan peminjaman dan registrasi agar lebih mudah, serta untuk menyelenggarakan kegiatan menarik seperti pameran buku, dan kegiatan lain yang dapat menarik minat pengunjung.
5. Kenyamanan dan Pengaturan Ruang : Masukan lain mencakup permintaan untuk penataan dan penomoran buku yang lebih baik agar memudahkan pengunjung menemukan buku secara mandiri tanpa bantuan pustakawan. Beberapa pengunjung juga mengusulkan perbaikan aturan tata tertib di perpustakaan, terutama untuk menjaga ketenangan di area baca.

A.2 Rekomendasi dan Tindak Lanjut

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

Tabel 4.1 Isu dan Rekomendasi Layanan Perpustakaan

No	Isu	Rekomendasi Tindak Lanjut
1	Penambahan Koleksi Buku	Prioritaskan penambahan koleksi buku sesuai kebutuhan pengguna, terutama dalam kategori non-TPPU seperti self-development, IT, cybersecurity, novel, sejarah, serta buku untuk anak-anak. Lakukan survei periodik kepada pengguna untuk mengetahui tema buku yang paling diminati agar koleksi tetap relevan dan menarik. Upayakan alokasi anggaran khusus untuk pengadaan buku internasional, olahraga, alam, dan subkategori baru yang sesuai dengan tren dan kebutuhan informasi terkini.
2	Perbaikan Fasilitas	Evaluasi kebutuhan perbaikan AC dan pengharum ruangan untuk meningkatkan kenyamanan. Pertimbangkan penambahan AC atau perbaikan unit yang ada jika kapasitas ruangan lebih besar dari kemampuan pendingin saat ini. Jika memungkinkan, buat rencana jangka panjang untuk memperluas ruang perpustakaan, terutama untuk area pojok baca, guna menampung lebih banyak pengunjung dalam suasana yang lebih nyaman.
3	Layanan Digital dan Teknologi	Perkuat platform digital perpustakaan dengan memperbaiki katalog online agar lebih lengkap dan mudah diakses. Pertimbangkan untuk menambahkan fitur sinopsis atau ulasan singkat pada buku-buku baru untuk meningkatkan minat pengguna. Juga, kaji kemungkinan untuk melibatkan pihak ketiga dalam langganan jurnal atau penyedia pelatihan online, sehingga pengguna dapat mengakses lebih banyak sumber daya digital. Selain itu, ciptakan program peminjaman buku online yang memungkinkan pengguna membaca tanpa harus datang langsung.
4	Layanan dan Inovasi	Tingkatkan aksesibilitas proses registrasi dan peminjaman, mungkin dengan memperkenalkan sistem peminjaman mandiri berbasis aplikasi atau perangkat lunak. Pertimbangkan untuk mengadakan pameran buku secara berkala atau acara mingguan yang bertema literasi, seperti bedah buku, diskusi interaktif, atau pembacaan buku anak. Program-program ini dapat memberikan pengalaman yang lebih interaktif dan meningkatkan keterlibatan komunitas dalam kegiatan perpustakaan.
5	Kenyamanan dan Pengaturan Ruang	Tata ulang penomoran dan susunan buku di rak agar lebih intuitif, serta siapkan panduan yang jelas bagi pengguna agar mereka mudah menemukan buku secara mandiri. Jika memungkinkan, buat zona baca khusus dengan aturan lebih ketat untuk menjaga ketenangan. Aturan tata tertib di ruang baca perlu diperkuat, misalnya dengan memasang tanda peringatan dan menyediakan petugas yang memantau ketertiban di ruang baca agar suasana tetap kondusif.

Implementasi tindak lanjut ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan, kenyamanan, dan daya tarik perpustakaan bagi pengunjung, serta menjawab kebutuhan pengguna yang semakin beragam.



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.





Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan

Pusat Pemberdayaan Kemitraan APUPPT

Jl. Ir. H. Juanda No. 35 Jakarta Pusat

www.ppatk.go.id

Instagram @Perpustakaan_PPATK



Dokumen ini telah ditandatangani menggunakan sertifikat elektronik dari Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN)
This document is signed using digital certificate by Balai Sertifikat Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN)



INDONESIA
OFFICIAL 40TH MEMBER
SINCE OCTOBER 2023