



# Laporan Survei Kepuasan Masyarakat

**Layanan Asistensi Penanganan Perkara  
Semester 1 Tahun 2024**

Direktorat Strategi dan Kerja Sama Dalam Negeri  
Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan

## **TIM PENYUSUN**

|                           |                                                                                                                  |
|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Pengarah                  | : Deputi Bidang Strategi dan Kerja Sama                                                                          |
| Penanggung Jawab          | : Plt. Direktur Strategi dan Kerja Sama Dalam Negeri                                                             |
| Editor                    | : Defid Tri Rizky                                                                                                |
| Pengumpul Data            | : 1. Heru Antariksa<br>2. Rini Widiastuti<br>3. Riana Rizka<br>4. Cindyana Gunawan<br>5. Muhammad Muflih Murtada |
| Pengolah Data dan Penulis | : 1. Riana Rizka<br>2. Aji Anggoro<br>3. Agus Dwistyantiko                                                       |

## **KATA PENGANTAR**

Sebagai bentuk dukungan dalam proses penegakan hukum, PPATK melaksanakan layanan kegiatan pemberian dukungan (asistensi) terhadap penanganan perkara Tindak Pidana Pencucian Uang (TPPU) dan/atau tindak pidana asal yang berkaitan dengan TPPU kepada Aparat Penegak Hukum. Tujuan dari layanan asistensi adalah membantu meningkatkan pemahaman dan pengetahuan serta berbagi pengalaman kepada penegak hukum mengenai penanganan perkara TPPU dan/atau tindak pidana asal yang berkaitan dengan TPPU, baik secara konsep maupun teknis penanganan perkaranya.

Meskipun PPATK telah berusaha melakukan berbagai perbaikan terhadap Layanan Asistensi Penanganan Perkara, 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 Asistensi Penanganan Perkara 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.

**Plt. Direktur Strategi dan Kerja Sama  
Dalam Negeri**



**Diana Soraya Noor**

## 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.....                                      | 2   |
| C. Tujuan dan Manfaat .....                              | 2   |
| BAB II METODOLOGI SURVEI .....                           | 2   |
| 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..... | 9   |
| BAB IV TINDAK LANJUT .....                               | 9   |
| 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 2.1 Langkah-Langkah Penghitungan IKM.....                          | 5  |
| Tabel 4.1 Isu dan Rekomendasi Layanan Asistensi Penanganan Perkara . . . | 10 |

## 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 Sebaran responden berdasarkan instansi asal.....                         | 7 |
| Gambar 3.6 Sebaran responden berdasarkan wilayah.....                               | 7 |
| Gambar 3.7 Nilai IKM Layanan Asistensi Penanganan Perkara PPATK .....               | 9 |

## **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 PPATK adalah pelaksanaan kerja sama dalam bidang pencegahan dan pemberantasan tindak pidana pencucian uang (TPPU). Fungsi pelaksanaan kerja sama di bidang pemberantasan diantaranya melalui pemberian dukungan (asistensi) penanganan perkara yang bertujuan untuk membantu meningkatkan pemahaman dan pengetahuan serta berbagi pengalaman kepada penegak hukum mengenai penanganan perkara TPPU atau tindak pidana asal, baik secara konsep maupun teknis penanganan perkaranya. Dalam pelaksanaan kegiatan asistensi, PPATK menugaskan tim yang terdiri dari ahli TPPU, analis atau pemeriksa transaksi keuangan, dan analis kerjasama. Dengan demikian, penyidik dapat memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif dalam penanganan perkara. Dalam kegiatan asistensi, penyidik dapat melakukan konsultasi yang mendalam mengenai perkara yang sedang ditanganinya. Dengan demikian, penanganan perkara dapat lebih dioptimalkan guna peningkatan status perkara. Dengan adanya asistensi, PPATK juga dapat melakukan pemantauan secara langsung terhadap tindak lanjut Hasil Analisis atau Hasil Pemeriksaan yang telah disampaikan oleh PPATK kepada instansi penyidik.

Seiring meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik, PPATK perlu memastikan bahwa layanan asistensi penanganan perkara yang disediakan telah 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 para pengguna layanan terhadap layanan asistensi penanganan perkara PPATK. Melalui hasil survei ini, PPATK berharap dapat memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai persepsi para 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 asistensi penanganan perkara di PPATK, agar dapat memberikan layanan yang semakin responsif, transparan, dan akuntabel sehingga meningkatkan kepercayaan para pengguna layanan 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 no 6 Tahun 2023 tentang Standar Layanan di Lingkungan Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan.

## **C. Tujuan dan Manfaat**

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

1. Menjadi dasar PPATK untuk melakukan evaluasi dan monitoring penyelenggaraan Layanan Asistensi Penanganan Perkara 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; dan
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 IKM tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.1.

**Tabel 2.1 Langkah-Langkah Penghitungan IKM**

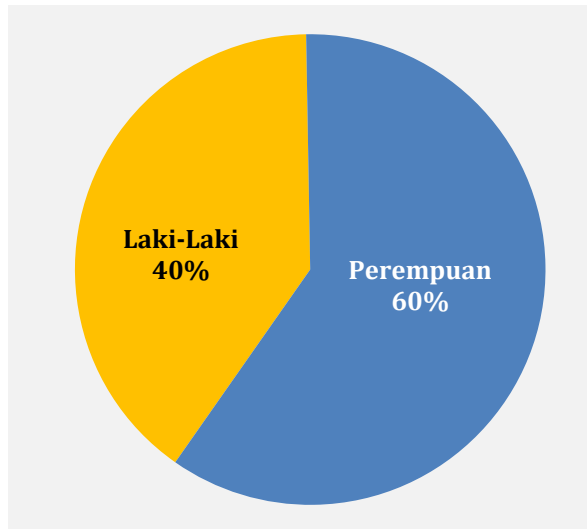
| Langkah                                                              | Penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)                                                                                                                                                                                      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

### BAB III

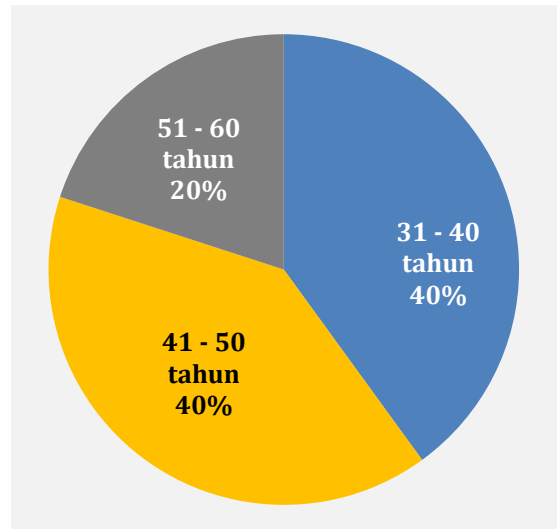
## DATA RESPONDEN SURVEI DAN ANALISIS HASIL

### A. Statistik Demografi Responden

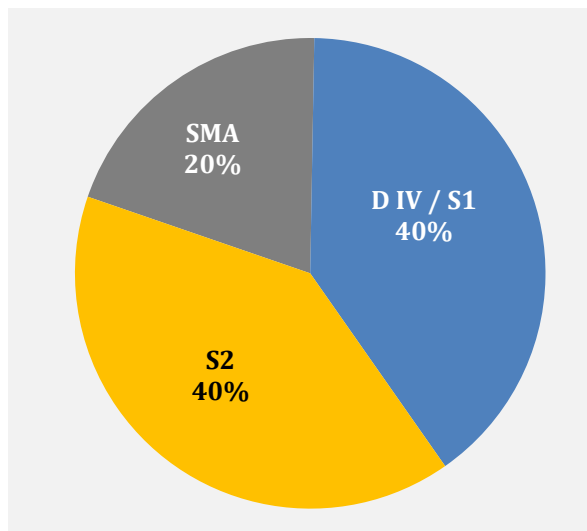
Data yang digunakan dalam laporan ini berasal dari hasil survei yang dilakukan dengan menyebar kuesioner secara online melalui media *Limesurvey* kepada 5 responden. Klasifikasi responden dibedakan berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, profesi, instansi asal dan wilayah.



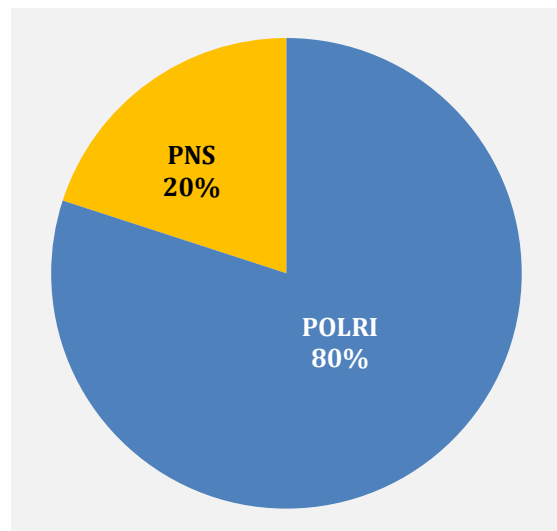
Gambar 3.1 Sebaran responden berdasarkan jenis kelamin



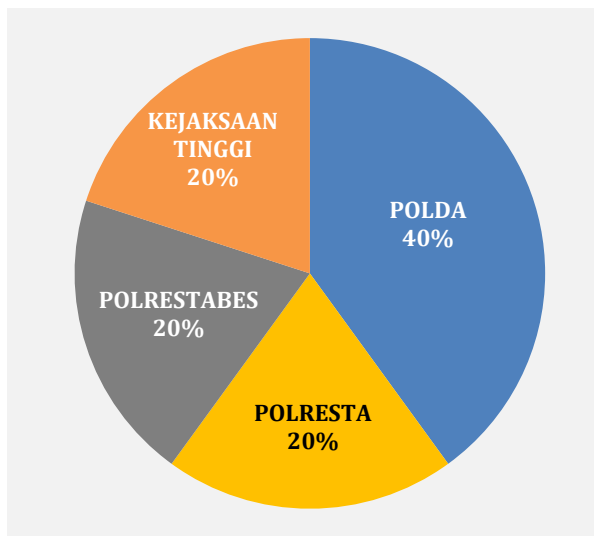
Gambar 3.2 Sebaran responden berdasarkan usia



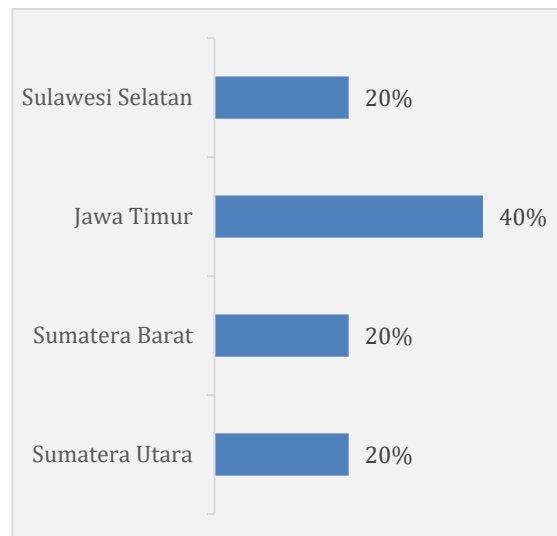
Gambar 3.3 Sebaran responden berdasarkan pendidikan tertinggi yang ditamatkan



Gambar 3.4 Sebaran responden berdasarkan profesi



Gambar 3.5 Sebaran responden berdasarkan instansi asal



Gambar 3.6 Sebaran responden berdasarkan wilayah

- Identitas Responden berdasarkan Jenis Kelamin

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

- Identitas Responden berdasarkan Usia

Gambar 3.2 menunjukkan bahwa responden yang berpartisipasi dalam pengisian kuesioner dikelompokkan berdasarkan rentang usia, dengan proporsi (40%) pada rentang usia 31-40 tahun, (40%) pada rentang usia 41-50 tahun, dan (20%) pada rentang usia 51-60 tahun.

- 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 responden yang berpartisipasi dalam pengisian kuesioner dikelompokkan berdasarkan tingkat pendidikan tertinggi yang dimiliki, dengan distribusi (40%) lulusan D IV/S1, (40%) lulusan S2, dan (20%) lulusan SMA.

- Identitas Responden berdasarkan Profesi

Gambar 3.4 menunjukkan bahwa mayoritas responden berlatar belakang POLRI (80%), sedangkan responden lainnya adalah kategori PNS (20%).

- Identitas Responden berdasarkan Instansi Asal

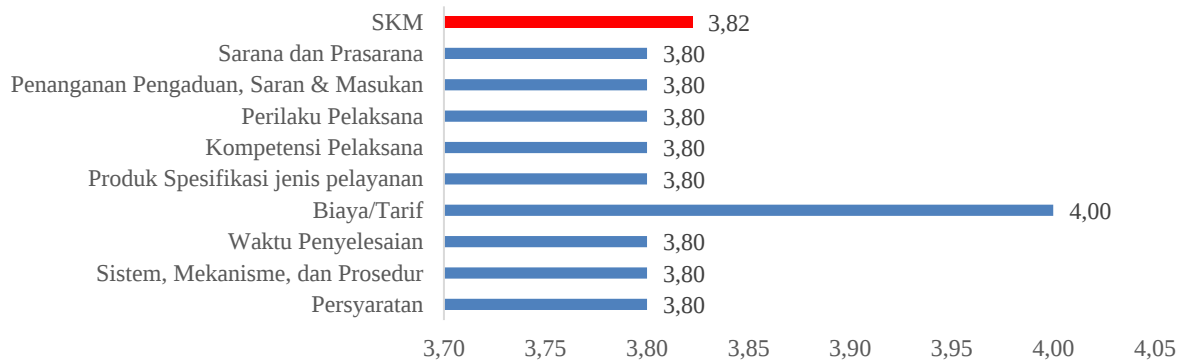
Gambar 3.5 menunjukkan bahwa responden yang berpartisipasi dalam pengisian kuesioner berasal dari berbagai instansi, dengan distribusi masing-masing sebesar 40% dari Polda, 20% dari Polresta, Polrestabes, dan Kejaksaan Tinggi.

- Identitas Responden berdasarkan Wilayah

Gambar 3.6 menunjukkan bahwa responden yang berpartisipasi dalam pengisian kuesioner tersebar di beberapa wilayah, dengan distribusi masing-masing sebesar 40% di Jawa Timur dan 20% di Sulawesi Selatan, Sumatera Barat, Sumatera Utara.

## B. Analisis Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat

# IKM: 3,82



Gambar 3.7 Nilai IKM Layanan Asistensi Penanganan Perkara PPATK

Berdasarkan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, Layanan Asistensi Penanganan Perkara memperoleh nilai SKM sebesar 3,82 sehingga masuk dalam kategori “Sangat Baik”.

Aspek Biaya/Tarif memperoleh nilai paling tinggi dengan nilai 4,00. Adapun delapan aspek lainnya mendapatkan nilai 3,80.

Hasil pelaksanaan survei ini telah berkesesuaian dengan komentar yang disampaikan oleh responden bahwa layanan PPATK sudah baik dan harapan responden untuk kerja sama antara PPATK dengan Aparat penegak hukum dalam koordinasi penanganan perkara Tindak pidana pencucian uang (TPPU) dapat lebih ditingkatkan dan semakin baik.

Selanjutnya masih terdapat aspek layanan yang masih perlu ditingkatkan, khususnya aspek persyaratan, aspek sistem, mekanisme, dan prosedur, aspek waktu penyelesaian, aspek produk spesifikasi jenis pelayanan, aspek kompetensi pelaksana, aspek perilaku pelaksana, aspek penanganan pengaduan, saran & masukan, dan aspek sarana dan prasarana yang tercatat memiliki nilai dibawah nilai IKM.

## 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 Asistensi Penanganan Perkara PPATK. Adapun perbaikan yang diharapkan adalah sebagai berikut:

1. Permohonan penyesuaian syarat minimal dalam pembukaan transaksi keuangan yang selama ini berdasarkan Laporan Polisi menjadi Laporan Informasi.
2. Harapan adanya Kantor Cabang PPATK di wilayah untuk meningkatkan efesiensi.
3. Pengawasan transaksi valas.
4. Peningkatan kerja sama antara PPATK dengan Aparat Penegak Hukum dalam koordinasi penanganan perkara Tindak Pidana Pencucian Uang (TPPU).

##### A.2 Rekomendasi dan Tindak Lanjut

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

**Tabel 4.1 Isu dan Rekomendasi Layanan Asistensi Penanganan Perkara**

| No | Isu                                                                                                                                                              | Rekomendasi Tindak Lanjut                                                                                                                                                                                                                                     |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Permohonan penyesuaian dasar dalam pembukaan transaksi keuangan ( <i>Inquiry</i> ke PPATK) yang selama ini berdasarkan Laporan Polisi menjadi Laporan Informasi. | Sosialisasi ke Aparat Penegak Hukum terkait syarat dalam melakukan permintaan informasi ke PPATK.                                                                                                                                                             |
| 2  | Harapan adanya Kantor Cabang PPATK di wilayah untuk meningkatkan efesiensi.                                                                                      | Berdasarkan UU No 8 Tahun 2010, PPATK bertempat di Ibu Kota Negara dan dalam hal diperlukan, perwakilan PPATK dapat dibuka di daerah. Terkait hal ini perlu dilakukan kajian lebih lanjut. Namun untuk efektivitas koordinasi dapat dilakukan secara virtual. |
| 3  | Pengawasan transaksi valas                                                                                                                                       | Meningkatkan koordinasi dengan Bank Indonesia selaku LPP PVA dan Otoritas Jasa Keuangan selaku LPP transaksi Bank.                                                                                                                                            |

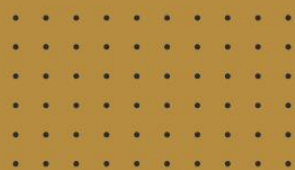
| No | Isu                                                                                                                                     | Rekomendasi Tindak Lanjut                                                                                                                      |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4  | Peningkatan kerja sama antara PPATK dengan Aparat Penegak Hukum dalam koordinasi penanganan perkara Tindak Pidana Pencucian Uang (TPPU) | Untuk kedepannya akan dilaksanakan kegiatan asistensi proaktif kepada Aparat Penegak Hukum berdasarkan HA/HP/INF yang menjadi prioritas PPATK. |

## 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