



Laporan Survei Kepuasan Masyarakat

Layanan Bantuan
Semester 1 Tahun 2024

Pusat Pemberdayaan Kemitraan APUPPT
Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan

TIM PENYUSUN

Pengarah : Kepala PPATK

Penanggung Jawab : Kepala Pusat Pemberdayaan Kemitraan APUPPT

Editor : Puri Widyaksari

Pengumpul Data : 1. Agung Andiojaya

2. Rana Winarsa

3. Tiara Yuliana Wanti

Pengolah Data dan Penulis : 1. Andi Emil Arya Hidayat

2. Aqsal Rizky Ramdhani

3. Rabiah Al Adawiyah



KATA PENGANTAR

Layanan Bantuan PPATK merupakan bagian dari layanan yang disediakan oleh PPATK untuk masyarakat umum. Layanan ini disediakan untuk memberikan bantuan kepada masyarakat yang memerlukan berbagai informasi terkait PPATK. Ketersediaan layanan ini diharapkan dapat menjadi pintu gerbang pertama bagi masyarakat untuk dapat terhubung dengan PPATK.

Meskipun PPATK terus berusaha melakukan berbagai perbaikan Layanan Bantuan, 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. Evaluasi kinerja Layanan Bantuan PPATK dilakukan 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 Kemitraan APUPPT



Supriadi

DAFTAR ISI

TIM PENYUSUN.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Dasar Hukum.....	1
C. Tujuan dan Manfaat.....	2
BAB II METODOLOGI SURVEI.....	3
A. Landasan Teori Penilaian Kepuasan Masyarakat.....	3
B. Responden SKM.....	4
C. Metode Pengumpulan Data.....	4
D. Metode Pengolahan Data dan Analisis.....	4
BAB III DATA RESPONDEN SURVEI DAN ANALISIS HASIL.....	6
A. Statististik Demografi Responden.....	6
B. Analisis Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat.....	8
BAB IV TINDAK LANJUT.....	10
A. Tindak Lanjut Hasil Survei.....	10
1 Analisis Kualitatif Catatan Survei.....	10
2 Rekomendasi dan Tindak Lanjut.....	10
DAFTAR PUSTAKA.....	13



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Langkah-Langkah Penghitungan IKM.....	5
Tabel 4.1 Isu dan Rekomendasi Layanan Bantuan.....	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	7
Gambar 3.4 Sebaran responden berdasarkan profesi	7
Gambar 3.5 Nilai IKM Layanan Bantuan PPATK.....	8



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan (PPATK) memiliki peran penting dalam mencegah dan memberantas tindak pidana pencucian uang serta pendanaan terorisme di Indonesia. Salah satu layanan PPATK yang penting adalah Layanan Bantuan, di mana publik dapat menghubungi PPATK melalui berbagai kanal Layanan Bantuan antara lain telepon, email, dan Whatsapp. Layanan Bantuan ini diharapkan dapat menjadi pintu gerbang pertama yang menghubungkan PPATK dan masyarakat dengan pemberian respons layanan yang cepat.

Seiring meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik, PPATK perlu memastikan bahwa Layanan Bantuan 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 Bantuan 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 Bantuan di PPATK, agar dapat memberikan layanan yang semakin responsif, transparan, dan akuntabel sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam mendukung pencegahan dan pemberantasan tindak pidana pencucian uang di Indonesia.

B. Dasar Hukum

Dasar hukum pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat PPATK yaitu:

1. Undang-undang Nomor 8 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Pencucian Uang;
2. Undang-undang Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Pendanaan Terorisme;
3. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

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

C. Tujuan dan Manfaat

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

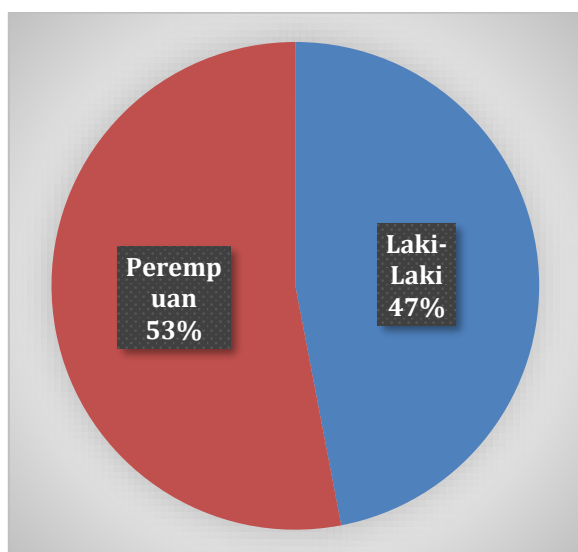
Tabel 1.1 Langkah-Langkah Penghitungan IKM

Langkah	Penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
1. Menghitung Nilai Skor IKM dengan skala 6.	Karena atribut penilaian 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: $IKM' = \frac{IKM}{6} \times 4$

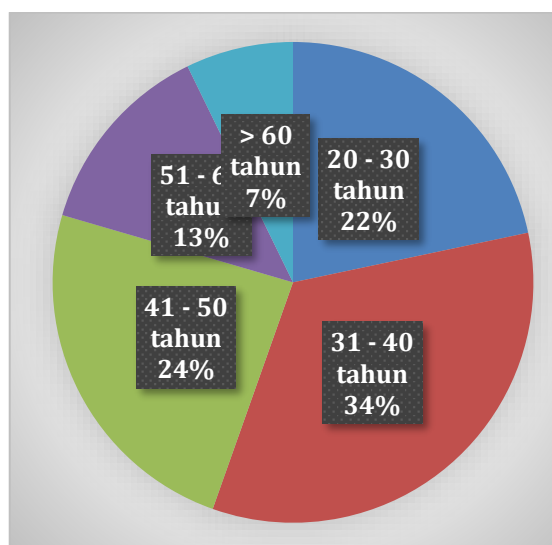
BAB III DATA RESPONDEN SURVEI DAN ANALISIS HASIL

A. Statistik Demografi Responden

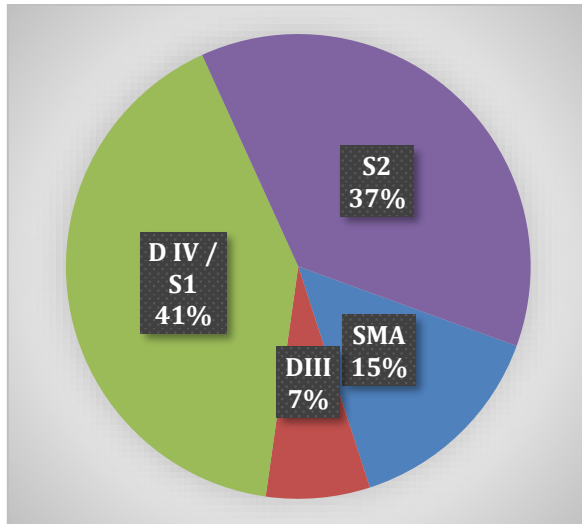
Data yang digunakan dalam laporan ini berasal dari hasil survei yang dilakukan dengan menyebar kuesioner secara *online* melalui media Whatsapp PPATK kepada 390 (tiga ratus sembilan puluh) calon responden. Calon responden ini menerima pesan Whatsapp dari PPATK yang menyampaikan *link* survei Layanan Bantuan yang dapat diisi pada *Limesurvey*. Jumlah responden yang mengisi kuesioner sejumlah **83 (delapan puluh tiga) responden** yaitu 21,3 % dari keseluruhan calon responden. Persentase tersebut menunjukkan bahwa *response rate* untuk pengisian survei Layanan Bantuan masih cukup rendah. Untuk meningkatkan jumlah *response rate* pada periode survei selanjutnya, penyelenggara layanan diharapkan dapat menyampaikan *link* survei kepada pengguna layanan setelah pengguna tersebut menerima layanan. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan *response rate* dari survei layanan untuk periode selanjutnya. Adapun klasifikasi data responden dibedakan berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan profesi yang dapat dilihat pada Gambar berikut.



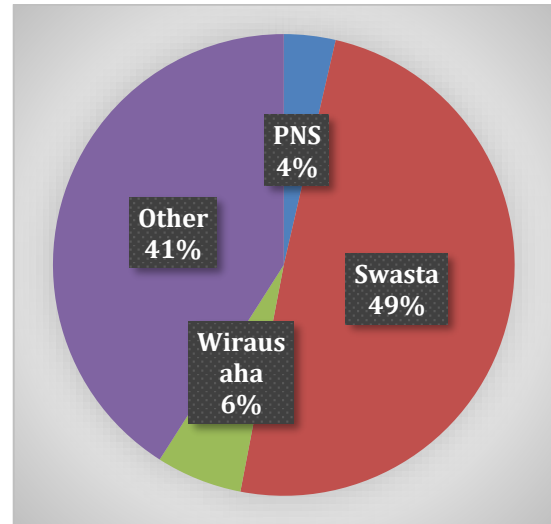
Gambar 3.1 Sebaran responden berdasarkan jenis kelamin



Gambar 3.2 Sebaran responden berdasarkan usia



Gambar 3.3 Sebaran responden berdasarkan pendidikan tertinggi yang ditamatkan



Gambar 3.4 Sebaran responden berdasarkan profesi

1. Identitas Responden berdasarkan Jenis Kelamin

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

2. Identitas Responden berdasarkan Usia

Gambar 3.2 menunjukkan bahwa responden yang berpartisipasi mengisi kuesioner penilaian layanan mayoritas berusia 31 - 40 tahun, yaitu sebanyak 34%. Adapun kelompok responden terbesar kedua adalah kategori usia 41-50 tahun (24%).

3. Identitas Responden berdasarkan Pendidikan Tertinggi

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

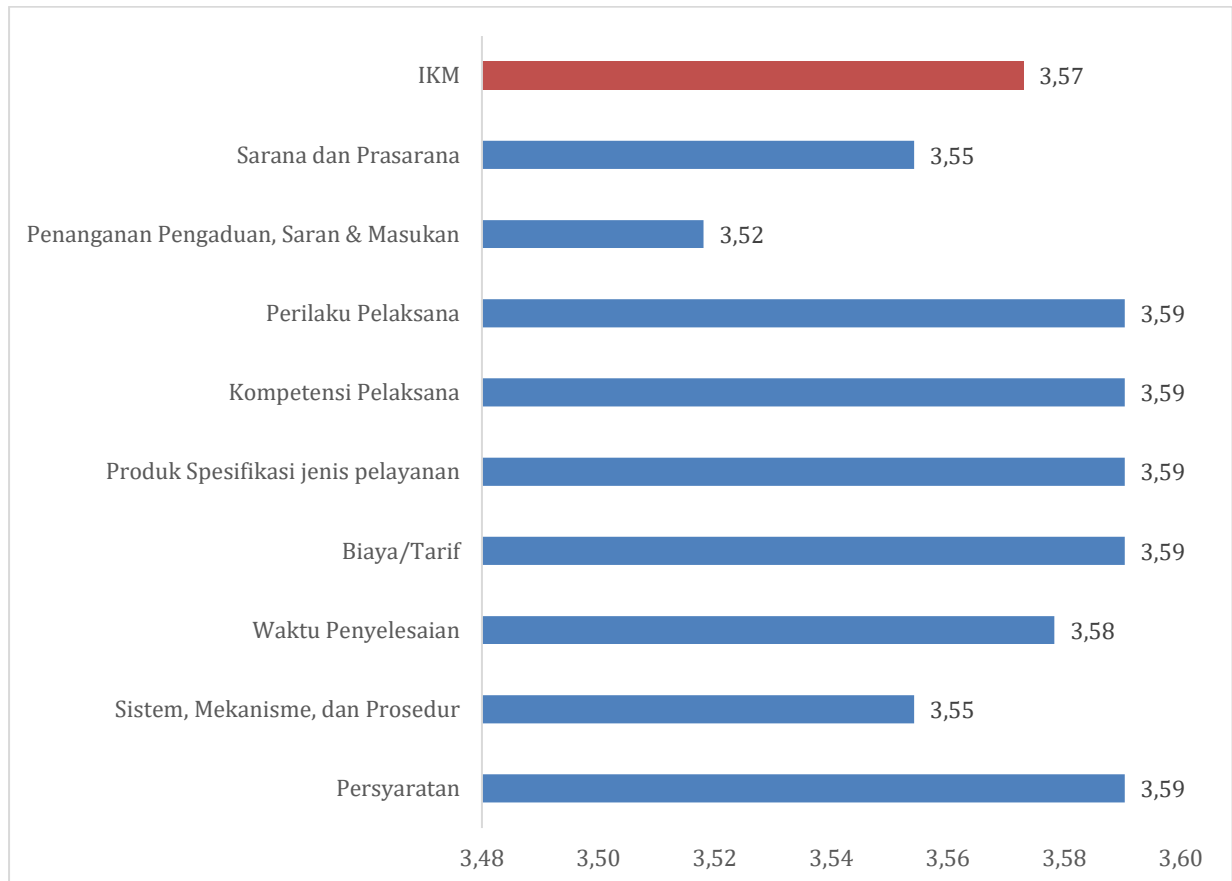
Gambar 3.3 menampilkan bahwa mayoritas responden memiliki latar belakang pendidikan Sarjana (S1) dan/atau Diploma IV dengan jumlah 41%. Adapun kelompok responden terbesar kedua adalah kategori pendidikan Magister (S2) dengan jumlah 37%.

4. Identitas Responden berdasarkan Profesi

Gambar 3.4 menunjukkan bahwa mayoritas responden berlatar belakang di bidang swasta (49%). Adapun kelompok responden terbesar kedua adalah kategori pekerjaan lainnya (41%).

B. Analisis Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat

IKM: 3,57



Gambar 3.5 Nilai IKM Layanan Bantuan PPATK

Berdasarkan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, Layanan Bantuan memperoleh nilai SKM sebesar 3,57 sehingga masuk dalam kategori “Sangat Baik”.

Aspek Perilaku Pelaksana, Kompetensi Pelaksana, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Biaya/Tarif, dan Persyaratan memperoleh nilai paling tinggi dengan nilai 3,59. Adapun aspek yang mendapatkan nilai paling rendah adalah aspek penanganan pengaduan, saran, dan masukan dengan nilai 3,52.

Berdasarkan hasil survei terdapat beberapa catatan perbaikan yang perlu ditingkatkan oleh PPATK untuk Layanan Bantuan antara lain kecepatan dalam pemberian respons Layanan Bantuan baik yang masuk melalui email maupun Whatsapp, serta diharapkan adanya kontak

pengaduan atau *hotline* khusus yang dapat merespons pengguna layanan dengan lebih cepat. Selain itu, terdapat 2 (dua) pengguna layanan yang menyampaikan bahwa pelayanan melalui telepon (*call center*) tidak pernah terlayani.

Layanan Bantuan PPATK menjadi salah satu pintu gerbang pertama masyarakat/pengguna layanan untuk menghubungi PPATK, sehingga terdapat beberapa pengguna layanan yang memberikan masukan melalui survei Layanan Bantuan terkait Layanan PPATK yang diampu oleh unit kerja selain Pusat Pemberdayaan Kemitraan APUPPT, misalnya masukan terkait kendala pelaporan, kendala penggunaan aplikasi GoAML, pelatihan terkait aplikasi GoAML, pelatihan tentang APUPPT, dan masukan lain yang tidak berhubungan langsung dengan Layanan Bantuan yang dikelola Pusat Pemberdayaan Kemitraan APUPPT. Semua masukan ini akan dijadikan rekomendasi untuk perbaikan Layanan Bantuan PPATK, serta menjadi masukan bagi unit kerja pengampu layanan lain yang ada di PPATK.

BAB IV TINDAK LANJUT

A. Tindak Lanjut Hasil Survei

1 Analisis Kualitatif Catatan Survei

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

1. Kecepatan respons dalam pemberian Layanan Bantuan kepada pengguna, baik yang melalui email maupun Whatsapp;
2. Layanan Bantuan melalui telepon (*call center*) diharapkan dapat merespons pengguna sesuai dengan jadwal layanan; dan
3. Kendala yang dialami pengguna layanan PPATK di luar dari Layanan Bantuan dapat dieskalasi dengan cepat kepada unit kerja pengampu layanan.

2 Rekomendasi dan Tindak Lanjut

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

Tabel 4.1 Isu dan Rekomendasi Layanan Bantuan

No	Isu	Rekomendasi Tindak Lanjut
1	Kecepatan respons dalam pemberian Layanan Bantuan kepada pengguna, baik yang masuk melalui email maupun Whatsapp	a. Mendorong <i>agent</i> Whatsapp di unit kerja pengampu yang juga memegang akun Whatsapp Layanan Bantuan PPATK untuk membalas pesan Layanan Bantuan yang terkait layanan teknis unit kerjanya b. Komitmen dari unit kerja pengampu untuk meningkatkan kecepatan respons dalam membalas email yang terkait layanan teknis unit kerjanya c. Pusat Pemberdayaan Kemitraan APUPPT menyampaikan nota dinas kepada unit kerja pengampu terkait laporan hasil pengelolaan Layanan Bantuan untuk memberikan informasi

No	Isu	Rekomendasi Tindak Lanjut
		terkait daftar pertanyaan teknis yang sering ditanyakan oleh pengguna jasa, serta mengusulkan untuk pembaharuan <i>Frequently Asked Questions</i> (FAQ) d. Percepatan pemanfaatan aplikasi pengelolaan Layanan Bantuan yang saat ini sedang dikembangkan bersama dengan Pusat Teknologi Informasi (PTI) agar memudahkan proses eskalasi pertanyaan teknis ke unit kerja pengampu e. Penambahan dan pendetailan alur <i>Chatbot Tree</i> pada Whatsapp Layanan Bantuan agar pengguna lebih cepat dan mudah dalam mendapatkan informasi dari Layanan Bantuan f. Melakukan evaluasi terhadap <i>agent</i> Whatsapp Layanan Bantuan terkait dengan waktu penyelesaian percakapan
2	Layanan Bantuan melalui telepon (<i>call center</i>) diharapkan dapat merespons pengguna sesuai dengan jadwal layanan	a. Berkoordinasi dengan Biro Umum terkait jalur telepon yang masuk ke ruangan <i>Call Center</i> untuk memastikan setiap telepon yang masuk dapat terhubung dan diangkat oleh Tim Layanan Bantuan b. Melakukan pembaharuan nomor telepon PPATK yang terdapat pada mesin pencarian Google dikarenakan saat ini nomor telepon yang tertera adalah 021-50928484, sedangkan nomor telepon PPATK terbaru adalah 021-195 c. Pembaharuan aplikasi HODU dikarenakan terdapat keluhan kendala teknis yaitu telepon yang masuk tidak terhubung ke Tim Layanan Bantuan yang <i>stand by</i> di ruangan Call Center

No	Isu	Rekomendasi Tindak Lanjut
		d. Tim Layanan Bantuan selalu bersiap di ruangan <i>Call Center</i> untuk mengangkat telepon yang masuk e. Sosialisasi kepada masyarakat terkait jadwal pelayanan dan kanal Layanan Bantuan PPATK, baik melalui <i>website</i> PPATK, media sosial PPATK, maupun iklan Masyarakat
3	Kendala yang dialami pengguna layanan PPATK di luar dari Layanan Bantuan dapat dieskalasi dengan cepat kepada unit kerja pengampu layanan	a. Percepatan pemanfaatan aplikasi pengelolaan Layanan Bantuan yang saat ini sedang dikembangkan bersama dengan Pusat Teknologi Informasi (PTI) agar memudahkan proses eskalasi pertanyaan teknis ke unit kerja pengampu b. Memperkuat komitmen dari setiap unit kerja pengampu layanan PPATK untuk memberikan respons layanan dengan cepat, khususnya bagi <i>agent</i> Whatsapp di unit kerja pengampu c. Pusat Pemberdayaan Kemitraan APUPPT menyampaikan nota dinas kepada unit kerja pengampu terkait laporan hasil pengelolaan Layanan Bantuan untuk memberikan informasi terkait daftar pertanyaan teknis yang sering ditanyakan oleh pengguna jasa, serta mengusulkan untuk pembaharuan <i>Frequently Asked Questions</i> (FAQ)

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.

