BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Pustaka Terkait Permasalahan

1. Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Hal ini menjadi hak setiap warga negara yang dijamin oleh undang-undang, sehingga penyelenggara layanan publik memiliki kewajiban untuk melaksanakannya. Sedangkan menurut (Mardiyanto dan Ismowati, 2018) pelayanan publik dapat diartikan sebagai penyediaan layanan untuk memenuhi kebutuhan individu atau masyarakat yang berkepentingan dengan suatu organisasi, sesuai dengan peraturan dan prosedur yang telah ditetapkan.

Adapun menurut Ratminto & Winarsih (Dila, 2019) menyebutkan bahwa pelayanan publik atau pelayanan umum adalah:

> Semua jenis layanan, baik berupa barang publik maupun jasa publik, yang pada dasarnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di tingkat Pusat, Daerah, serta di lingkungan BUMN atau BUMD, bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pernyataan tersebut menegaskan bahwa pemerintah, melalui berbagai instansi yang menyediakan layanan publik, memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Oleh karena itu, dari beberapa definisi di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh instansi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat melalui penyediaan barang, jasa, dan layanan administratif sesuai dengan peraturan yang berlaku. Berikut beberapa hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan publik:

a. Dasar Hukum

1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2) Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal
3) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

b. Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Menurut Bharata (R Dewi dan Suparno, 2022) menjelaskan bahwa terdapat enam unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu:

1) Penyedia layanan adalah entitas yang mampu memberikan layanan tertentu kepada konsumen, baik dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang maupun jasa.
2) Penerima layanan merujuk pada individu atau kelompok yang disebut sebagai konsumen, yang menerima berbagai layanan dari penyedia.
3) Jenis layanan, mencakup berbagai layanan yang dapat ditawarkan oleh penyedia kepada pihak yang memerlukan.
4) Kepuasan pelanggan merupakan fokus utama dalam memberikan layanan, di mana penyedia harus berorientasi pada pencapaian kepuasan pelanggan. Hal ini sangat krusial karena tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan seringkali berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan/atau jasa yang mereka terima.

c. Asas-Asas Pelayanan Publik

Setiap pelaksanaan pelayanan publik harus didasarkan pada asas-asas pelayanan dan disebarluaskan kepada masyarakat sebagai jaminan adanya

kepastian bagi para penerima layanan. Berikut asas-asas pelayanan publik menurut (Saputra 2022):

1) Transparansi, pelayanan harus bersifat terbuka, mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan, serta disediakan dengan memadai dan mudah dipahami.
2) Akuntabilitas, pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3) Kondisional, pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4) Partisipatif, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5) Hak Kesamaan, pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, serta status sosial.
6) Keseimbangan hak dan kewajiban, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

d. Prinsip Pelayanan Publik

Mahmudi (Sellang, Tuwu, dan Basri 2019) mengemukakan bahwa selain beberapa asas pelayanan publik yang harus dipenuhi, instansi penyedia pelayanan publik dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik, antara lain:

1) Kesederhanaan prosedur;
2) Kejelasan;
3) Kepastian waktu;
4) Akurasi Produk Pelayanan Publik;
5) Kelengkapan sarana dan prasarana;
6) Keamanan;
7) Tanggung jawab;
8) Kemudahan akses;
9) Kedisiplinan;
10) Kenyamanan.

e. Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan publik adalah kriteria atau persyaratan dasar yang harus dilaksanakan dan dipenuhi dalam pelaksanaan pelayanan publik di suatu negara. Kriteria ini wajib diikuti oleh penyedia pelayanan publik, yang dalam hal ini adalah pemerintah, serta oleh pengguna pelayanan publik yang terdiri dari masyarakat (Gamaputra et al. 2022). Adapun Standar Pelayanan Publik berdasarkan

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, yaitu:

1) Persyaratan Sistem, mekanisme, dan prosedur
2) Jangka waktu pelayanan
3) Biaya/tarif
4) Produk pelayanan
5) Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi

2. Kualitas Pelayanan Publik

(Zamroni, Afifuddin, & Widodo 2019) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan publik adalah upaya untuk memenuhi berbagai aspek yang berkaitan dengan produksi, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan, serta kebutuhan dan keinginan konsumen. Hal ini mencakup barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pelanggan. Sedangkan (Riani 2021) menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik adalah ukuran yang digunakan untuk menilai kinerja layanan yang diberikan oleh lembaga penyedia layanan publik. Selain itu, kualitas pelayanan publik dapat dipahami sebagai suatu keadaan yang terus berubah, yang berkaitan dengan produk, jasa, individu, proses, dan lingkungan di mana penilaian terhadap kualitas tersebut dilakukan pada saat layanan publik diberikan.

Menurut Tjiptono (Susanto & Anggraini, 2019), ciri-ciri atau atribut-atribut untuk menentukan kualitas pelayanan publik antara lain, adalah:

> (1) Ketepatan waktu pelayanan, mencakup durasi tunggu dan waktu yang diperlukan untuk proses; (2) Akurasi pelayanan, meliputi bebas dari kesalahan; (3) Kesopanan dan keramahan saat memberikan pelayanan; (4) Kemudahan dalam mengakses pelayanan, misalnya jumlah petugas yang tersedia dan fasilitas pendukung seperti komputer; (5) Kenyamanan dalam menerima pelayanan, yang berhubungan dengan lokasi, ruang pelayanan, tempat parkir, serta ketersediaan informasi dan lainnya; (6) Atribut pendukung pelayanan lain seperti ruang tunggu yang ber-AC, kebersihan, dan sebagainya.

Untuk menilai seberapa baik mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, hal ini memang tidak dapat dihindari dan menjadi ukuran penting dari kualitas pelayanan tersebut. Penilaian dapat dilakukan dengan menganalisis kriteria dari berbagai dimensi kualitas pelayanan publik. Teori Pasolong (Hidayah 2020) kelima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

a. *Tangible*, atau bukti fisik, merujuk pada kemampuan untuk menunjukkan keberadaan layanan kepada pihak luar.
b. *Reliability*, atau kehandalan, adalah kemampuan untuk memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan dapat dipercaya.
c. *Responsiveness*, atau tanggapan, mencakup kemauan untuk membantu dan memberikan layanan dengan cepat dan tepat kepada masyarakat, serta menyampaikan informasi yang jelas.
d. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian, berkaitan dengan pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan pegawai untuk membangun rasa percaya di kalangan pelanggan.
e. *Empathy* berarti memberikan perhatian yang tulus dan bersifat personal kepada pelanggan dengan berusaha memahami kebutuhan dan keinginan mereka.

3. Pelayanan Kantor Urusan Agama

Kantor Urusan Agama (KUA) merupakan salah satu divisi utama di Kementerian Agama yang memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan fungsi pemerintahan di sektor Agama Islam. Mengingat Kantor Urusan Agama berinteraksi langsung dengan masyarakat, unit kerja ini dianggap sebagai yang paling penting. Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan merupakan unit pelaksana teknis yang berada di bawah naungan dan bertanggungjawab kepada Dirjen Bimas yang dibina oleh Kementerian Agama Kabupaten/Kota. Kantor Urusan Agama (KUA) adalah instansi terkecil yang dinaungi oleh Kementerian Agama (Kemenag) yang ada di tingkat Kecamatan. Kantor Urusan Agama bertugas membantu melaksanakan sebagian tugas Kantor Kementerian Agama Kota/Kabupaten di bidang Urusan Agama Islam di wilayah kecamatan.

Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan dipimpin oleh Kepala Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan. (Peraturan Menteri Agama Republik

Indonesia Nomor 34 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan).

a. Dasar Hukum Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan

1) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan
2) Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan
3) Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama.

b. Tugas dan Fungsi Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan

Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan dalam menjalankan tugas dan fungsinya diatur dalam Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan, yang terdapat pada Pasal 2 dan Pasal 3, yaitu:

1) Pasal 2, yang berbunyi: Kantor Urusan Agama Kecamatan mempunyai tugas melaksanakan layanan dan bimbingan masyarakat Islam di wilayah kerjanya.
2) Pasal 3, yang berbunyi: Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2, Kantor Urusan Agama Kecamatan menyelenggarakan fungsi:
    a) Pelaksanaan pelayanan, pengawasan, pencatatan, dan pelaporan nikah dan rujuk;
    b) Penyusunan statistik layanan dan bimbingan masyarakat Islam;
    c) Pengelolaan dokumentasi dan sistem informasi manajemen Kantor Urusan Agama Kecamatan;
    d) pelayanan bimbingan keluarga sakinah;
    e) Pelayanan bimbingan kemasjidan;

f) Pelayanan bimbingan hisab rukyat dan pembinaan syariah;

g) Pelayanan bimbingan dan penerangan agama Islam;

h) Pelayanan bimbingan zakat dan wakaf; dan

i) Pelaksanaan ketatausahaan dan kerumahtanggaan Kantor Urusan Agama Kecamatan.

B. Tinjauan Pustaka Terkait Karya

Survei Kepuasan Masyarakat

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, “Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Adapun menurut Ratminto dan Winarsih (Jazuli dan Fatimah, 2019), survei kepuasan masyarakat adalah:

> Data dan informasi mengenai tingkat kepuasan masyarakat diperoleh melalui pengukuran kuantitatif terhadap pendapat masyarakat terkait pelayanan yang diterima dari aparatur penyelenggara publik. Pengukuran ini dilakukan dengan membandingkan harapan dan kebutuhan masyarakat.

Tingkat kepuasan masyarakat atas mutu pelayanan yang diberikan pemerintah memiliki arti yang sangat penting, karena dari kepuasan masyarakat akan terbangun kepercayaan dan loyalitas masyarakat pada pemerintah yang nantinya akan dapat memperbaiki citra pemerintah yang selama ini kurang begitu baik dimata publik. Dengan demikian pelayanan yang diberikan oleh pemerintah harus berorientasi pada pemenuhan kepuasan masyarakat.

Penilaian kinerja dalam penyelenggaraan pelayanan publik merujuk pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman untuk menyusun Survei Kepuasan Masyarakat bagi Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Keputusan dari

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi ini berfungsi sebagai acuan bagi pemerintah baik di tingkat pusat maupun daerah untuk mengevaluasi pelaksanaan pelayanan publik, serta sebagai sarana untuk meningkatkan kinerja pelayanan tersebut. Dengan adanya data mengenai indeks kepuasan masyarakat, informasi ini dapat digunakan untuk menilai aspek-aspek pelayanan yang masih memerlukan perbaikan dan mendorong setiap unit penyelenggara untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.

a. Dasar Hukum

1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

b. Prinsip-Prinsip Survei Kepuasan Masyarakat

Melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat bahwa dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

1) Transparan, hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
2) Partisipatif, dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3) Akuntabel, hal-hal yang diatur dalam survei kepuasan masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
4) Berkesinambungan, survei kepuasan masyarakat dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
5) Keadilan, pelaksanaan survei kepuasan masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status Ekonomi, Budaya, Agama, Golongan dan lokasi Geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.
6) Netralitas, dalam melakukan survei kepuasan masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

c. Unsur-Unsur Kepuasan Masyarakat

Adapun unsur survei kepuasan masyarakat yang ditetapkan pemerintah melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik adalah sebagai berikut:

1) Persyaratan, syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2) Sistem, mekanisme dan prosedur, tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3) Waktu penyelesaian, jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4) Biaya/tarif, 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, 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, kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7) Penanganan pengaduan, saran dan masukan, tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
8) 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).

d. Manfaat Survei Kepuasan Masyarakat

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 menyebutkan bahwa dengan tersedianya data survei kepuasan masyarakat secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1) Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.
2) Diketahui kinerja penyelenggaraan Pelayanan Publik yang telah dilaksanakan oleh Organisasi Penyelenggara secara periodik.
3) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.

4) Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan Pelayanan Publik pada lingkup Pemerintah Daerah.
5) Memacu persaingan positif, antar Organisasi Penyelenggara pada lingkup Pemerintah dalam upaya peningkatan kinerja Pelayanan Publik.
6) Mengukur secara berkala penyelenggaraan Pelayanan Publik yang telah dilaksanakan oleh Organisasi Penyelenggara.
7) Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan, masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan Pelayanan Publik.

e. Tahapan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terkait penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan melalui beberapa tahap, yaitu perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan, dan penyajian hasil survei. Tahapan ini mencakup langkah-langkah sebagai berikut:

1) menyusun instrumen survei.
2) menentukan besaran dan teknik penarikan sampel.
3) menentukan Responden.
4) melaksanakan survei.
5) mengolah hasil survei.
6) menyajikan dan melaporkan hasil

Tahapan dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat mengenai penyelenggaraan pelayanan publik ini berlandaskan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan.

C. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah studi yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya dan hasilnya digunakan sebagai referensi atau perbandingan untuk penelitian yang akan datang. Agar dapat dijadikan referensi atau perbandingan, penelitian sebelumnya harus memiliki hubungan yang relevan dengan penelitian yang sedang dilakukan. Dalam penelitian ini, diperlukan penelitian-penelitian sebelumnya yang memiliki keterkaitan dengan survei kepuasan masyarakat. Berikut adalah beberapa penelitian terdahulu yang relevan:

1. Penelitian yang dilakukan oleh (Irman dan Fitri Azmi, 2023) untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan melalui survei kepuasan masyarakat di Puskesmas Parangloe. Penelitian ini menggunakan mixed method demi tercapainya hasil yang lebih lengkap atau komprehensif. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa terhadap sembilan unsur pelayanan yang diberikan, Puskesmas Parangloe memperoleh nilai IKM sebesar 76,25 atau dalam kategori BAIK. Namun demikian, masih terdapat unsur dengan nilai pelayanan yang buruk sehingga Puskesmas Parangloe perlu melakukan perbaikan dan peningkatan terhadap pelayanan kesehatan demi tercapainya kepuasan masyarakat.
2. Penelitian yang dilakukan oleh (Nur dan Hendry, 2024) untuk mengetahui dan menganalisis Kualitas Pelayanan Publik terutama pada Pendaftaran Dan Pencatatan Nikah serta Pembuatan/Duplikasi Buku Nikah yang ada Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Lirik Kabupaten Indragiri Hulu. Penelitian ini menggunakan tipe survey deskriptif dengan menggunakan metode kuantitatif. Hasil penelitiannya memiliki 5 indikator penilaian rata-rata menjawab baik dan cukup baik.
3. Penelitian yang ketiga dilakukan oleh (Warisda, Raudah, dan Budiman, n.d.) untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat pada Kantor

Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif, dengan jumlah sampel 77 responden kemudian diadakan kuesioner, observasi, studi kepustakaan, dan dokumentasi. Teknik sampel yang digunakan yaitu consecutive sampling, serta Uji Validitas dan Uji Reliabilitas. Hasil penelitiannya mengemukakan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kantor urusan Agama (KUA) Kecamatan Sungai adalah “B” (Baik).

D. Kerangka Pikir

Evaluasi terhadap pelayanan publik harus dilakukan setiap tahun untuk meningkatkan kualitasnya secara berkelanjutan. Dalam rangka evaluasi ini, penulis melaksanakan survei kepuasan masyarakat untuk memperoleh indeks kepuasan terhadap pelayanan publik. Survei ini mengikuti pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 mengenai Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat bagi Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Adapun Kerangka pikir yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4
Kerangka Pikir

Survei Kepuasan Masyarakat Pada KUA Kecamatan Panakkukang Tahun 2025



Unsur-unsur yang menjadi penilaian dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat:

1. Persyaratan
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
3. Waktu Penyelesaian
4. Biaya/Tarif
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9. Sarana dan Prasarana



Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan KUA Kecamatan Panakkukang Tahun 2025

Sumber: Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 14 Tahun 2017