

PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN PANAKKUKANG

PUBLIC SERVICE QUALITY MEASUREMENT THROUGH COMMUNITY SATISFACTION SURVEY AT PANAKKUKANG DISTRICT RELIGIOUS AFFAIRS OFFICE

Ria Ahriani¹ dan Ilima Fitri Azmi²

¹ Politeknik STIA LAN Makassar
email: ahrianiria31@gmail.com

² Politeknik STIA LAN Makassar
email: ilimafitriazmi@stialanmakassar.ac.id

Abstrak

Penelitian ini berawal dari pentingnya pelayanan publik yang berkualitas sebagai hak masyarakat dan kewajiban negara. Namun, pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah sering kali diwarnai dengan prosedur rumit, ketidakpastian waktu dan biaya, serta minimnya evaluasi kepuasan masyarakat. Untuk itu diperlukan survei kepuasan masyarakat. Kantor Urusan Agama sebagai salah satu instansi pemberi layanan kepada masyarakat di tingkat pemerintah daerah yang belum pernah melakukan survei kepuasan sebelumnya, padahal hal ini diwajibkan oleh peraturan pemerintah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Panakkukang. Penelitian ini menggunakan metode *mixed methods*, dengan menggabungkan pendekatan kuantitatif melalui penyebaran kuesioner kepada 331 responden, dan pendekatan kualitatif melalui wawancara, observasi, dan telaah dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat berada pada angka 84,25, yang berada dalam predikat “Baik”. Unsur pelayanan yang memperoleh nilai tertinggi yaitu unsur biaya/tarif serta unsur penanganan pengaduan, sedangkan unsur sarana dan prasarana serta unsur produk spesifikasi jenis pelayanan masih dinilai kurang memadai. Kesimpulannya, meskipun secara umum pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Panakkukang sudah baik, masih diperlukan ruang perbaikan di beberapa unsur, terutama terkait unsur sarana dan prasarana serta unsur produk spesifikasi jenis pelayanan terkait kelengkapan dokumen pendukung pelayanan. Survei ini diharapkan dapat menjadi dasar perbaikan kualitas pelayanan publik di masa mendatang.

Kata Kunci: Survei Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik, Kantor Urusan Agama Kecamatan Panakkukang, Indeks Kepuasan Masyarakat.

Abstract

This research originated from the importance of quality public services as a right of the people and the obligation of the state. However, public services by the government bureaucracy are often performed with complicated procedures, uncertainty of time and cost, and a lack of evaluation of public satisfaction. For this reason, a community satisfaction survey is required. The Religious Affairs Office (Kantor Urusan Agama or KUA) as one of the agencies providing services to the people at the local government level has never conducted a satisfaction survey previously, even though this is required by government regulations. The purpose of this study is to measure the level of community satisfaction with the services provided by the Religious Affairs Office of Panakkukang District. This study applied a mixed methods method, by combining a quantitative approach through the distribution of questionnaires to 331 respondents, and a qualitative approach through interviews, observations, and document reviews. The results of the study show that the value of the Community Satisfaction index was at 84.25, which can be categorized into a "Good" category. The service elements that get the highest value are the cost elements and complaint handling. Meanwhile, the elements of facilities and infrastructure as well as the element of the product specification of the type of

service is still considered inadequate. In conclusion, generally the services at the Religious Affairs Office of Panakkukang District are good, but there is still room for improvement in several elements, especially related to the elements of facilities and infrastructure as well as product elements, specifications of service types related to service support documents. This survey is expected to be the basis for improving the quality of public services in the future.

Keywords: *Community Satisfaction Survey, Public Service, Religious Affairs Office Subdistrict Panakkukang, Community Satisfaction Index.*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah hak yang harus dipenuhi dan dijamin keberlangsungannya oleh negara. Pada dasarnya, pelayanan publik menjadi hal yang penting karena mencakup dua aspek, pertama, pelayanan publik adalah hak yang secara sah dimiliki oleh setiap warga negara dan dilindungi oleh konstitusi, sehingga pemerintah bertanggungjawab untuk menyelenggarakannya, baik secara langsung, melalui birokrasi pemerintah, maupun melalui kerjasama dengan sektor swasta; kedua, pelayanan publik dibiayai oleh pajak yang dibayarkan oleh warga negara (Indriastuti, 2022). Berdasarkan hal tersebut, sudah seharusnya penyediaan layanan untuk masyarakat telah menjadi peran penting dalam pelaksanaan pemerintahan bukan sekedar kewajiban administratif, melainkan juga merupakan wujud nyata dari komitmen pemerintah untuk menghormati dan melayani rakyatnya.

Fenomena pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah dipenuhi dengan berbagai masalah, seperti prosedur yang rumit, ketidakpastian mengenai waktu dan biaya, yang membuat layanan sulit diakses secara adil oleh masyarakat. Akibatnya, kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi menurun, sehingga mereka mencari alternatif untuk memperoleh layanan, termasuk dengan memberikan biaya tambahan (R Dewi dan Suparno, 2022). Guna menanggulangi berbagai permasalahan tersebut, dibutuhkan langkah-langkah peningkatan mutu dalam pelaksanaan pelayanan publik dengan mengevaluasi kinerja layanan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah kepada masyarakat dengan melakukan penilaian berdasarkan pandangan masyarakat melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Sebagai salah satu instansi pemberi layanan kepada masyarakat di tingkat pemerintah daerah, maka diperlukan survei kepuasan masyarakat terhadap Kantor Urusan Agama (KUA). Kantor Urusan Agama (KUA) merupakan unit pelaksana utama di bawah Departemen Agama yang bertugas menjalankan fungsi pemerintahan dalam pelayanan terkait Agama Islam pada tingkat kecamatan. Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Panakkukang merupakan salah satu Kantor Urusan Agama Kecamatan yang berada dalam lingkup Kementerian Agama Kota Makassar yang berfokus pada pelaksanaan layanan dan bimbingan masyarakat Islam di wilayah Kantor Urusan Agama Kecamatan Panakkukang. Kantor Urusan Agama Kecamatan Panakkukang berada pada

Kecamatan Panakkukang yang membawahi 11 wilayah Kelurahan.

Survei kepuasan masyarakat juga merupakan alat penting untuk mengevaluasi tingkat pelayanan yang dilaksanakan oleh sebuah instansi, namun hingga saat ini, kegiatan tersebut belum pernah dilaksanakan pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Panakkukang. Sementara, berdasarkan Peraturan Menteri Perdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) wajib dilakukan minimal 1 tahun sekali. Beberapa fasilitas sarana dan prasarana masih kurang memadai khususnya komputer sebagai alat utama dalam melayani kebutuhan administrasi masyarakat justru hanya tersedia satu unit yang menambah waktu dan menghambat proses pelayanan. Beberapa ruangan juga mengalami kebocoran, yang dapat mengganggu kenyamanan dan keamanan pelayanan. Adapun, pada ruangan bimbingan nikah, pendingin udara (AC) tidak berfungsi dengan baik, sehingga suasana menjadi kurang nyaman. Selain beberapa fasilitas yang kurang memadai, kantor ini juga tidak memiliki ruangan khusus untuk pelaksanaan akad nikah, yang seharusnya menjadi fasilitas penting dalam proses pernikahan.

Dokumen-dokumen penting penyelenggaraan pelayanan publik yang seharusnya menjadi pedoman dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, seperti Standar Pelayanan (SP), Standar Operasional Prosedur (SOP), Alur Pelayanan, dan Maklumat Pelayanan tidak tersedia. Salah satu alasan utama dokumen tersebut tidak tersedia adalah kurangnya perhatian terhadap pengelolaan dan penyusunan dokumen-dokumen penting ini. Meskipun informasi mengenai Standar Pelayanan (SP) sudah terpajang di lokasi, ketika diminta untuk menunjukkan bukti dokumen resmi yang mendukung informasi tersebut, pihak KUA mengaku tidak memiliki salinan dokumen tersebut.

Survei kepuasan masyarakat terhadap Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Panakkukang sangat penting untuk mengetahui kekuatan dan kelemahan dalam pelayanan yang diberikan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menentukan nilai indeks dari survei kepuasan masyarakat. Nilai indeks ini akan digunakan oleh KUA untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini berbeda dari penelitian sebelumnya karena berfokus pada konteks KUA Kecamatan Panakkukang dan menggunakan metode yang lebih mendalam untuk menilai kualitas pelayanan yang diberikan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dan praktis untuk pengembangan kebijakan pelayanan publik di KUA dengan menemukan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat. Selain itu, hasilnya akan menjadi dasar untuk perbaikan dan inovasi dalam pelayanan yang lebih responsif dan berkualitas, sehingga Kantor Urusan Agama Kecamatan Panakkukang dapat lebih maksimal dalam memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat.

KAJIAN LITERATUR

Survei Kepuasan Masyarakat

Respon masyarakat terhadap standar pelayanan yang dijalankan oleh pemerintah memiliki peran yang krusial, karena kepuasan tersebut dapat membangun kepercayaan dan loyalitas masyarakat terhadap pemerintah, yang pada akhirnya dapat memperbaiki citra pemerintah yang sebelumnya kurang positif di mata publik. Oleh karena itu, setiap pelayanan yang diselenggarakan pemerintah harus diarahkan untuk memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat. Penilaian kinerja dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat merujuk pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman untuk menyusun Survei Kepuasan Masyarakat bagi Instansi Penyedia Layanan Publik. 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.

Pelayanan Publik

Pengertian pelayanan publik mencakup kegiatan penyediaan layanan untuk memenuhi keperluan individu atau pihak-pihak yang terkait dengan suatu organisasi, mengacu pada peraturan dan mekanisme yang sudah ditentukan (Mardiyanto dan Ismowati, 2018). Adapun menurut Ratminto & Winarsih (Dila, 2019) mengungkapkan bahwa layanan publik atau umum merupakan semua jenis layanan, baik layanan dalam bentuk barang maupun jasa publik merupakan kewajiban yang harus dijalankan oleh lembaga pemerintahan di tingkat pusat, daerah, serta instansi yang berada dalam naungan BUMN atau BUMD, dengan tujuan memenuhi kepentingan masyarakat serta menjalankan amanat regulasi yang berlaku. Hal ini menunjukkan secara jelas bahwa pemerintah, melalui berbagai instansi yang menyediakan layanan publik, memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik adalah upaya untuk memenuhi berbagai aspek yang berkaitan dengan aspek produksi, layanan, tenaga kerja, prosedur, dan kondisi lingkungan, serta memperhatikan kebutuhan dan preferensi konsumen. Ini mencakup produk dan layanan yang dirancang untuk memenuhi ekspektasi serta memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna (Zamroni, Afifuddin, & Widodo 2019). Selain itu, kualitas pelayanan publik dapat dimaknai sebagai kondisi yang dinamis, yang mencakup aspek produk, layanan, individu, prosedur, dan lingkungan, di mana evaluasi terhadap kualitas dilakukan pada saat proses pelayanan berlangsung.

Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat, masyarakat yang puas juga melihat pelayanan sudah sesuai dengan harapan atau tidak. Untuk mencegah masyarakat kecewa, pelayanan harus jauh lebih baik dari yang diharapkan. Metode *servqual* diciptakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Sinollah dan Masruro, 2019) dibangun untuk mengukur kualitas pelayanan. Metode *servqual* umumnya digunakan untuk membandingkan dua komponen utama kualitas pelayanan yaitu persepsi tentang kualitas pelayanan nyata yang diterima masyarakat dari penyedia pelayanan. Pelayanan dapat dianggap bermutu jika kenyataan lebih dari yang diharapkan oleh masyarakat, sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan oleh masyarakat, pelayanan dapat dianggap tidak bermutu. Lima metode yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yaitu: *Tangible* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (kepastian), *Empathy* (empati).

Pelayanan Kantor Urusan Agama

Kantor Urusan Agama (KUA) adalah 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 Kecamatan berfungsi sebagai pelaksana teknis yang ada di bawah struktur Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan berada dalam pembinaan langsung oleh Kementerian Agama Kabupaten/Kota. Kantor Urusan Agama (KUA) merupakan unit kerja paling dasar di bawah naungan Kementerian Agama yang merupakan unit pelaksana yang berada di tingkat kecamatan. KUA bertugas membantu menjalankan sebagian fungsi dan kewenangan Kementerian Agama kota atau kabupaten, terutama yang berkaitan dengan pelayanan di bidang Agama Islam pada wilayah kecamatan.

Penelitian Terdahulu

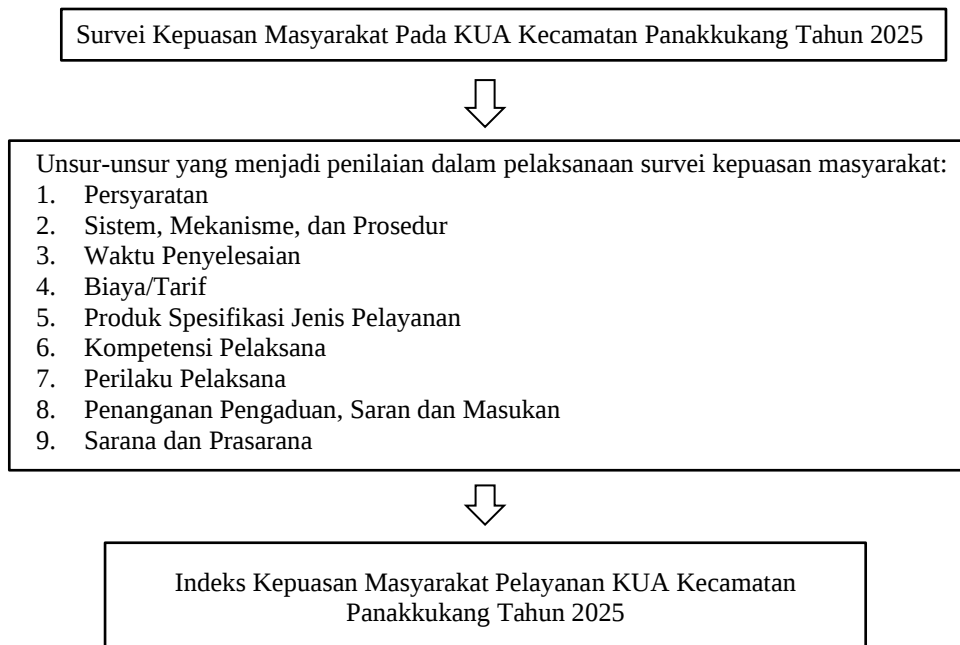
Penelitian yang dilakukan oleh (Irman dan Fitri Azmi, 2023) untuk mengetahui tingkat penilaian mutu layanan berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Puskesmas Parangloe menunjukkan bahwa dari sembilan indikator pelayanan yang dievaluasi, fasilitas tersebut meraih skor Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 76,25 yang termasuk dalam kategori baik. Selanjutnya, Penelitian yang dilakukan oleh (Nur dan Hendry, 2024) untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan publik terutama pada pendaftaran dan pencatatan nikah serta pembuatan/duplikasi dokumen pernikahan yang tersedia di KUA Kecamatan Lirik Kabupaten Indragiri Hulu, hasilnya memiliki 5 indikator penilaian rata-rata menjawab baik dan cukup baik. Adapun Penelitian yang dilakukan oleh (Warisda, Raudah, dan Budiman, n.d.) untuk mengetahui tingkat hasil penilaian masyarakat terhadap pelayanan di KUA Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara, mengemukakan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kantor

urusan Agama (KUA) Kecamatan Sungai Tabukan adalah “B” (Baik).

Kerangka Pikir

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.

Tabel 1. Kerangka Pikir



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

METODE

Penelitian akan dilaksanakan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Panakkukang. Metode yang diterapkan dalam penelitian ini adalah metode campuran (mixed methods). Metode ini mengombinasikan dua metode, yaitu kuantitatif dan kualitatif. Metode kuantitatif diterapkan untuk menghitung respon yang diberikan oleh peserta survei melalui pengisian kuesioner sehingga akan menghasilkan indeks kepuasan masyarakat. Selanjutnya, metode ini dipadukan dengan pendekatan kualitatif untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam melalui wawancara dan analisis dokumen yang telah dikumpulkan sebelumnya. Jenis data dalam penelitian ini yaitu data primer dan sekunder. Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung oleh penulis melalui penelitian di lapangan berdasarkan hasil dari observasi, survei kuesioner, dan wawancara yang dilakukan oleh penulis kepada para responden. Data sekunder merupakan informasi yang dikumpulkan oleh penulis selama melaksanakan penelitian dan merupakan data yang sudah tersedia sebelumnya pada lokus penelitian. Data ini berupa Standar Pelayanan (SP), Standar Operasional Prosedur (SOP), maklumat

pelayanan, serta data-data lain yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan.

Penelitian ini memerlukan responden dan narasumber yang dapat memberikan informasi terkait kondisi atau situasi yang ada di lokasi penelitian. Sumber data kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari masyarakat Kecamatan Panakkukang sebagai penerima layanan dari Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Panakkukang yang dalam hal ini akan menjadi responden untuk mengisi kuesioner survei. Selain itu, sumber data kualitatif yang digunakan yaitu dari narasumber yang bersedia diwawancarai untuk mendukung data kuantitatif secara langsung dari responden, guna mendukung validitas informasi penelitian. Setelah itu dilakukan transkrip wawancara dalam bentuk teks (verbatim) untuk memudahkan analisis data.

Data yang digunakan dalam studi ini dikumpulkan melalui metode kuesioner (angket), wawancara, observasi, telaah dokumen. Penelitian ini akan menggunakan pengukuran Skala Likert sebagai alat ukur untuk menilai sikap, pendapat, asumsi, dan persepsi dari penerima layanan terhadap pelayanan publik yang diberikan. Dalam proses pengisian kuesioner, penulis juga berperan aktif dalam membantu responden mengisi angket yang telah disediakan. Responden dalam pengisian kuesioner ini adalah penerima pelayanan di lokus penelitian selama 1 (satu) tahun terakhir di tahun 2024. Jumlah sampel yang diambil dari populasi pengguna layanan kantor urusan agama selama satu tahun terakhir, yaitu dari bulan Januari hingga tahap pengambilan sampel untuk kuesioner penelitian ini akan menggunakan rumus Morgan dengan Margin of Error sebesar 5%.

Data hasil wawancara diubah dalam bentuk teks (verbatim) untuk memudahkan analisis data. Selanjutnya, melakukan analisis data dengan mengidentifikasi hubungan jawaban atau narasi dari beberapa narasumber, diikuti oleh refleksi untuk menelaah adanya kecenderungan terhadap pendapat atau perspektif tertentu. Observasi dilakukan dengan pengamatan secara langsung terhadap lokasi penelitian yang mencakup beberapa aspek pelayanan, seperti sikap petugas, ketepatan waktu, proses pelayanan, sarana dan prasarana, serta biaya atau tarif yang dikenakan. Adapun telaah dokumen dilakukan dengan cara menganalisis dokumen atau informasi yang diperoleh dari lokasi penelitian. Selain itu juga dilakukan triangulasi data yang merupakan metode pengumpulan data dengan menggali lebih dalam tentang kebenaran informasi tertentu yang diperoleh selama penelitian. Teknik ini melibatkan penggabungan berbagai sumber data, termasuk hasil survei, observasi, dokumen, dan wawancara dari berbagai narasumber yang memiliki perspektif yang berbeda.

Penelitian ini memiliki populasi sebanyak 2.409, yang diambil dari data penerima layanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Panakkukang selama satu tahun terakhir. Dari total populasi sebanyak 2.409 penerima layanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Panakkukang selama satu tahun terakhir pada tahun 2024, diperoleh sampel sebanyak 331,27 yang dibulatkan menjadi 331

responden. Penulis akan menyebarkan kuesioner secara langsung dan juga melalui kuesioner online (*Google Form*) kepada masyarakat yang menerima layanan. Tahapan pengolahan dan penyajian data mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat bagi instansi penyedia layanan publik.

HASIL PENELITIAN

Penelitian ini memiliki 331 responden melalui perhitungan sampel dengan menggunakan tabel *Morgan & Krejcie* dari total 1.409 populasi penerima layanan yang pernah mengakses jasa layanan pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Panakkukang. Selama penelitian berlangsung, penulis membagikan kuesioner kepada penerima layanan pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Panakkukang. Kuesioner tersebut disebar dalam bentuk selebaran dan juga melalui kuesioner online (*Google Form*). Sebanyak 338 responden berhasil dikumpulkan yang terdiri dari 61 responden yang mengisi kuesioner berbentuk selebaran dan 277 responden yang mengisi kuesioner secara online, namun 7 di antaranya terdapat kesalahan dalam pengisian, sehingga dianggap tidak valid dan tidak dapat dimasukkan dalam perhitungan hasil survei.

Tabel 2. Nilai Rata-Rata Unsur

Responden	Nilai	U1 (Persyaratan)	U2 (Prosedur)	U3 (Waktu)	U4 (Biaya)	U5 (Produk Spesifikasi)	U6 (Kompetensi)	U7 (Perilaku)	U8 (Pengaduan)	U9 (Sarpras)
331	Jumlah Nilai Unsur	1120	1122	1102	1196	1101	1139	1140	1189	1030
	NRR/ Unsur	3,38	3,39	3,33	3,61	3,33	3,44	3,44	3,59	3,11
	Nilai Mutu Pelayanan	B	B	B	A	B	B	B	A	B

Sumber: Data Primer, 2025

Menghitung rata-rata setiap unsur dengan membagi total nilai unsur pelayanan terhadap jumlah responden. Proses ini bertujuan untuk memperoleh nilai yang representatif yang mewakili setiap unsur. Berdasarkan perhitungan nilai rata-rata yang diperoleh untuk setiap unsur dalam tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa rata-rata unsur mendapatkan nilai mutu pelayanan B. Hal ini mencakup beberapa unsur pelayanan, yaitu persyaratan, prosedur, waktu, kesesuaian produk pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, serta sarana dan prasarana. Tahap berikutnya yang perlu dilakukan adalah menghitung nilai rata-rata tiap unsur yang dikalikan dengan bobot penilaian yang telah ditetapkan yaitu 0,11 untuk menghasilkan rata-rata tertimbang.

Tabel 3. Nilai Rata-Rata Tertimbang Unsur

Nilai	U1 (Persyaratan)	U2 (Prosedur)	U3 (Waktu)	U4 (Biaya)	U5 (Produk Spesifikasi)	U6 (Kompetensi)	U7 (Perilaku)	U8 (Pengaduan)	U9 (Sarpras)
Hasil NRR TTB Unsur	0,37	0,37	0,37	0,40	0,37	0,38	0,38	0,39	0,34

Sumber: Data Primer, 2025

Penentuan indeks kepuasan masyarakat diperoleh dengan menghitung jumlah nilai rata-rata tertimbang unsur secara keseluruhan, langkah selanjutnya adalah mengalikan hasil tersebut dengan nilai dasar yang telah ditetapkan, yaitu 25. Berikut hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat yang diperoleh melalui penerapan rumus:

$$\begin{aligned}
 &\text{Jumlah nilai rata-rata tertimbang unsur} \times 25 \text{ (angka pengali)} \\
 &\text{Maka} \\
 &0,37 + 0,37 + 0,37 + 0,40 + 0,37 + 0,38 + 0,38 + 0,39 + 0,34 = 3,37 \\
 &3,37 \times 25 = 84,25
 \end{aligned}$$

Metode pengumpulan data selanjutnya adalah melalui observasi. Penulis melakukan observasi selama tujuh hari. Dengan mengamati aspek yang sama di hari yang berbeda untuk mengetahui apakah aspek tersebut sudah sesuai prosedur. Berikut adalah penjelasan tentang hasil observasi di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Panakkukang:

Tabel 4. Hasil Observasi

Tanggal	Aspek yang di Observasi	Kriteria Pengamatan	
		Sesuai Prosedur	Tidak Sesuai Prosedur
19 Mei 2025	Pegawai membuka pelayanan tepat waktu	✓	
	Pegawai mampu menggunakan fasilitas pendukung secara optimal dalam pelaksanaan pelayanan	✓	
20 Mei 2025	Pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan jam kerja	✓	
	Pegawai mengarahkan masyarakat dengan baik dalam memberikan pelayanan	✓	
	Bimbingan Perkawinan diselenggarakan tepat waktu		✓
21 Mei 2025	Pegawai menunjukkan sikap sopan dan ramah selama pelayanan berlangsung	✓	
	Pegawai tidak meminta biaya/tarif apapun selama pelayanan berlangsung	✓	
22 Mei 2025	Tersedianya ruang tunggu yang memadai dan nyaman		✓
	Sarana pendukung pelayanan tetap terjaga kualitas dan fungsinya		✓
23 Mei 2025	Pegawai membuka pelayanan sesuai dengan jadwal	✓	

Tanggal	Aspek yang di Observasi	Kriteria Pengamatan	
		Sesuai Prosedur	Tidak Sesuai Prosedur
26 Mei 2025	Biaya yang diterapkan kepada masyarakat mengacu pada aturan resmi yang berlaku	✓	
	Kondisi ruang tunggu yang nyaman dan bersih		✓
	Jam operasional sudah sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan	✓	
27 Mei 2025	Pegawai melayani masyarakat dengan segera, cepat, dan tepat	✓	
	Pegawai memberikan arahan kepada masyarakat dengan cara yang mudah dipahami	✓	
	Pelaksanaan pelayanan oleh pegawai telah mengacu pada standar operasional prosedur yang tersedia		✓

Sumber: Data Primer, 2025

Selain melakukan metode pengumpulan data melalui survei, wawancara, dan observasi, penulis juga melakukan telaah dokumen dengan meminta sejumlah data dan dokumen yang mampu mendukung proses penelitian ini. Dokumen-dokumen tersebut berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Panakkukang. Berikut adalah rincian dokumen yang ditelaah:

Tabel 5. Hasil Telaah Dokumen

No.	Jenis Dokumen	Kriteria Dokumen		Keterangan
		Ada	Tidak Ada	
1.	Standar Pelayanan (SP) Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Panakkukang		✓	Hanya terpajang pada bentuk <i>banner</i> serta dokumennya tidak ada
2.	Standar Operasional Prosedur (SOP) Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Panakkukang		✓	Tidak mendapatkan dokumen ini.
3.	Alur Pelayanan		✓	Tidak mendapatkan maupun melihat dokumen ini terpajang diruang pelayanan.
4.	Janji Pelayanan		✓	Tidak mendapatkan maupun melihat dokumen ini terpajang diruang pelayanan.
5.	Maklumat Pelayanan		✓	Tidak mendapatkan maupun melihat dokumen ini terpajang diruang pelayanan.
6.	Profil Instansi	✓		Profil instansi didapatkan melalui website resmi KUA Kecamatan Panakkukang
7.	Struktur Organisasi	✓		Terpajang dengan baik
8.	Laporan Hasil IKM dari tahun sebelumnya		✓	Belum pernah terlaksana sebelumnya
9.	Data Penerima Layanan	✓		Data masyarakat berbentuk rekapan jumlah per bulan dan di arsipkan
10.	Visi dan Misi	✓		Visi dan Misi didapatkan

No.	Jenis Dokumen	Kriteria Dokumen		Keterangan
		Ada	Tidak Ada	
11.	Kode Etik Pegawai		✓	melalui website resmi KUA Kecamatan Panakkukang Tidak mendapatkan maupun melihat dokumen ini

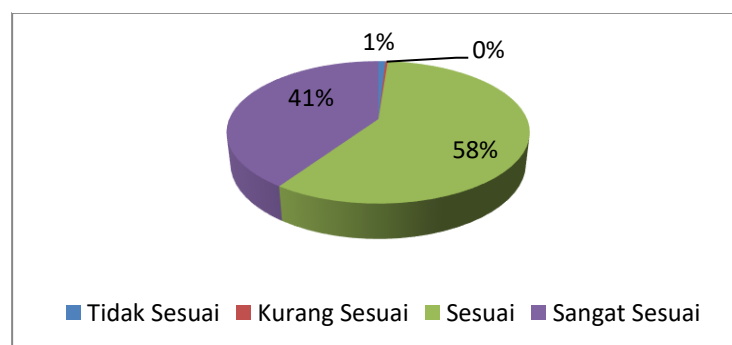
Sumber: Data Primer, 2025

Berdasarkan hasil telaah dokumen diatas, rata-rata dokumen banyak yang tidak tersedia. Adapun dokumen tersebut yaitu Standar Pelayanan (SP), Standar Operasional Prosedur (SOP), Alur Pelayanan, Janji Pelayanan, Maklumat Pelayanan, Kode Etik Pegawai. Selain itu, dokumen-dokumen lainnya seperti Profil Instansi, Struktur Organisasi, Data Penerima Layanan, Visi dan Misi sudah tersedia namun masih ada yang belum terpajang dengan baik. Untuk Laporan Hasil IKM dari tahun sebelumnya juga tidak ada karena belum pernah dilakukan survei kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Panakkukang.

Persyaratan

Unsur Persyaratan memperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat 3,38 dengan predikat B (Baik). Unsur ini berkaitan dengan kesesuaian persyaratan yang dibutuhkan untuk bisa mendapatkan pelayanan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Panakkukang. Berikut persentase hasil survei untuk unsur persyaratan:

Diagram 1. Persentase Jawaban Responden Terhadap Unsur Persyaratan



Sumber: Data Primer, 2025

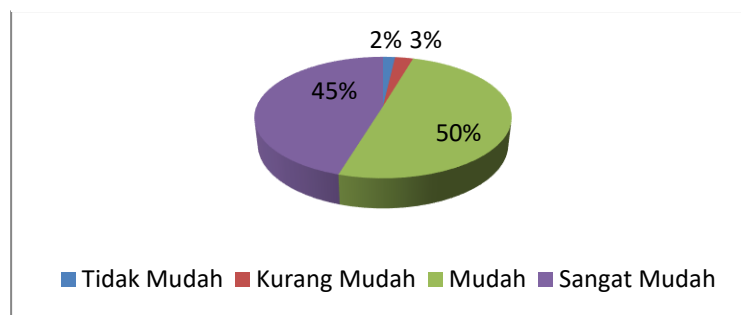
Dari persentase diatas dapat dilihat bahwa persyaratan untuk mengakses pelayanan di KUA Kecamatan Panakkukang tergolong sesuai dan tidak rumit. Berdasarkan hasil wawancara, masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan hanya perlu menunjukkan bukti sebagai masyarakat setempat, baik melalui KTP maupun surat keterangan domisili dari kelurahan. Setelah itu, setiap pemohon diwajibkan mengisi buku tamu sebagai bagian dari proses administrasi awal. Prosedur ini dirancang agar masyarakat dapat dengan cepat dan efisien memperoleh layanan yang dibutuhkan.

Menurut teori pelayanan publik, persyaratan yang mudah menunjukkan dimensi keandalan dan kepastian yang merupakan dimensi kualitas pelayanan yang cukup terwujud karena masyarakat merasa persyaratan sesuai. Meskipun persyaratannya dapat dikatakan mudah, namun berdasarkan hasil observasi masih terdapat beberapa masyarakat yang datang dengan berkas atau persyaratan yang tidak lengkap.

Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur memperoleh nilai IKM 3,39 dengan predikat B (Baik). Unsur ini berkaitan dengan kemudahan prosedur yang ada di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Panakkukang. Berikut persentase hasil survei untuk unsur prosedur:

Diagram 2. Persentase Jawaban Responden Terhadap Unsur Prosedur



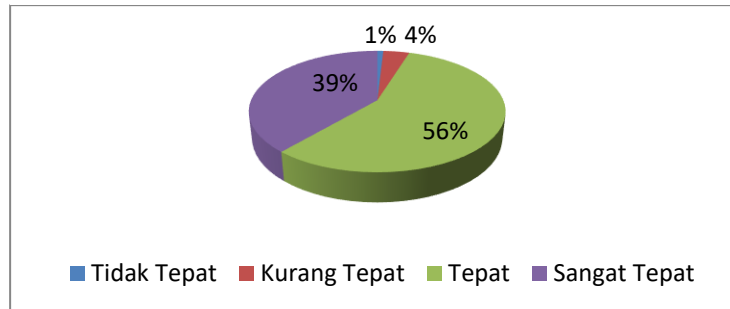
Sumber: Data Primer, 2025

Proses pelayanan di KUA dinilai mudah dipahami serta diakses oleh masyarakat berdasarkan persentase hasil survei diatas. Berdasarkan hasil observasi, para pegawai secara aktif membimbing dan memberikan penjelasan yang jelas kepada setiap warga yang membutuhkan layanan. Hal ini juga diperkuat oleh testimoni dari salah satu penerima layanan yang menyatakan bahwa prosedur yang diterapkan sangat sederhana dan tidak membingungkan, karena seluruh informasi yang diperlukan disampaikan dengan lengkap, rinci, dan mudah dimengerti. Ini menunjukkan bahwa prosedur yang jelas dan mudah diikuti meningkatkan tingkat kepuasan publik, sistem prosedur yang sederhana menunjukkan dimensi keandalan dan kepastian. Namun, berdasarkan hasil wawancara dan telaah dokumen yang dilakukan, beberapa dokumen pelayanan tidak tersedia yang meliputi dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP), Standar Pelayanan (SP), Alur Pelayanan, dan Maklumat Pelayanan. Adapun yang terpajang hanya standar pelayanan untuk pelaksanaan pelayanan pencatatan nikah yang menjadi salah satu acuan masyarakat untuk mengetahui prosedur pelayanan pencatatan nikah di KUA Kecamatan Panakkukang.

Waktu Penyelesaian

Unsur waktu penyelesaian mendapatkan nilai IKM 3,33 yaitu predikat B (Baik). Berikut rincian hasil survei unsur waktu:

Diagram 3. Persentase Jawaban Responden Terhadap Unsur Waktu



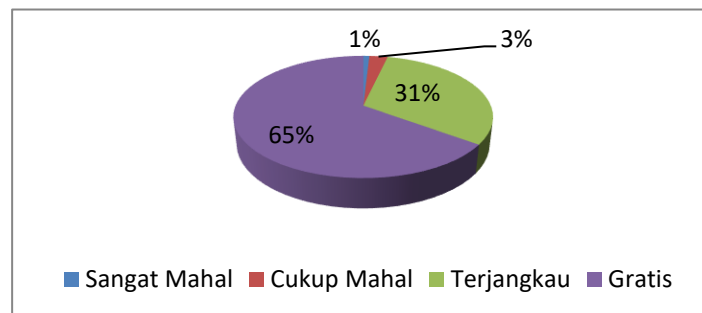
Sumber: Data Primer, 2025

Waktu yang diperlukan untuk memperoleh layanan di KUA tergolong singkat, yaitu sekitar 5 hingga 7 menit, sebagaimana disampaikan oleh salah satu pegawai dan juga sesuai dengan hasil observasi yang dilakukan penulis khususnya untuk pelayanan yang sering dilakukan yaitu legalisir buku nikah serta pengurusan rekomendasi nikah. Proses pelayanan yang cepat ini menunjukkan efisiensi dalam penanganan administrasi sehari-hari, membuat masyarakat tidak perlu menunggu dalam waktu yang lama untuk mendapatkan pelayanan. Waktu penyelesaian yang cepat menunjukkan dimensi daya tanggap yang baik dalam pelayanan, yang mendukung kecepatan dan efisiensi administrasi. Namun, terdapat pengecualian pada layanan terkait pendaftaran pernikahan. Meskipun proses penerimaan dan penyelesaian berkas administrasi pernikahan berlangsung sistem cepat, waktu tunggu yang paling lama justru terletak pada penjadwalan pelaksanaan akad nikah itu sendiri. Waktu tunggu akad nikah yang relatif lama menunjukkan potensi perbaikan untuk meningkatkan daya tanggap.

Biaya/Tarif

Unsur biaya berkaitan dengan besaran biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat ketika sudah menerima pelayanan Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Panakkukang. Berikut persentase hasil survei mengenai unsur biaya:

Diagram 4. Persentase Jawaban Responden Terhadap Unsur Biaya/Tarif



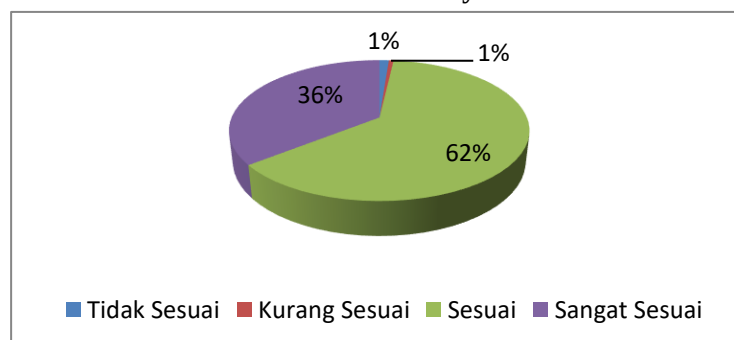
Sumber: Data Primer, 2025

Biaya layanan di KUA mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2014 tentang tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada Departemen Agama serta Peraturan Pemerintah 59 Tahun 2018 tentang jenis dan tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang berlaku pada Kementerian Agama. Adapun dari hasil perhitungan survei, ditemukan bahwa unsur biaya/tarif memperoleh nilai tinggi dari unsur lainnya yaitu sebesar 3,61 dengan predikat A, yang menunjukkan predikat sangat baik. Temuan ini juga didukung oleh pernyataan narasumber dalam wawancara, yang menyampaikan bahwa semua pelayanan di KUA itu gratis adapun terkait pembayaran mengacu pada peraturan karena menurut peraturan, peristiwa nikah di luar KUA membayar Rp.600.000,00 yang merupakan penerimaan negara bukan pajak atau PNBP. Biaya yang transparan dan sesuai regulasi mendorong kepercayaan masyarakat dan memberikan rasa kepastian (*assurance*). Ini sejalan dengan teori bahwa biaya yang wajar dan transparan adalah kunci untuk kepercayaan dalam pelayanan publik.

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh nilai IKM 3,33 yaitu predikat B (Baik). Berikut persentase hasil survei unsur produk spesifikasi jenis pelayanan:

Diagram 5. Persentase Jawaban Responden Terhadap Unsur Produk Pelayanan



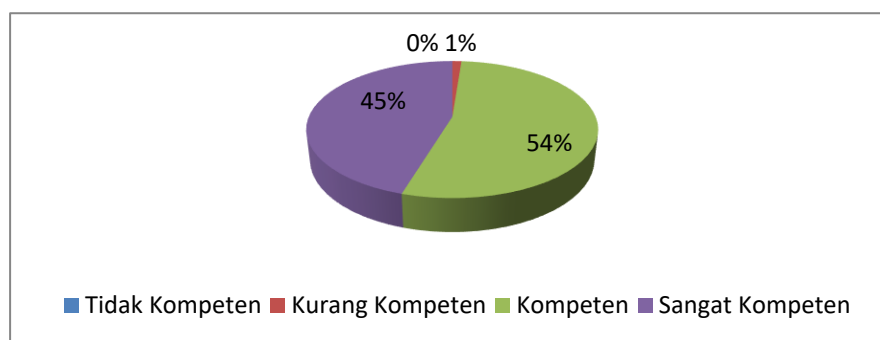
Sumber: Data Primer, 2025

Kesesuaian antara produk layanan yang diterima oleh masyarakat dinilai baik dilihat dari persentase di atas. Berdasarkan hasil survei, mayoritas responden menyatakan bahwa produk pelayanan yang mereka terima sudah memenuhi standar dan sesuai dengan kebutuhan mereka. Pendapat ini juga diperkuat oleh keterangan dari pegawai terkait, yang menyampaikan bahwa kesesuaian tersebut dapat tercapai karena seluruh proses layanan dijalankan menggunakan sistem yang terstruktur dan terintegrasi. Meskipun kenyataannya, dalam proses pelayanan masih terdapat ketidaksesuaian data dalam proses pelayanan.

Kompetensi Pelaksana

Unsur kompetensi pelaksana berkaitan dengan bagaimana kompetensi pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Panakkukang dalam menangani kebutuhan masyarakat. Berikut persentase hasil survei unsur kompetensi pelaksana:

Diagram 6. Jawaban Responden Terhadap Unsur Kompetensi Pelaksana



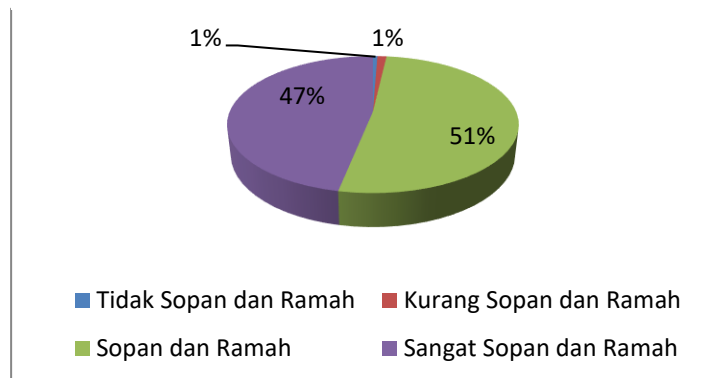
Sumber: Data Primer, 2025

Untuk unsur kompetensi pelaksana mendapatkan predikat Baik (B) dengan nilai indeks kepuasan masyarakat yaitu 3,44. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan, kompetensi para pelaksana di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Panakkukang dinilai sudah sesuai dengan standar yang berlaku dan mencerminkan kemampuan yang memadai sesuai dengan peran serta tanggung jawab masing-masing, walaupun masih ada pegawai yang kurang informatif. Dapat dikatakan pegawai KUA menunjukkan keahlian dan pengetahuan yang relevan dengan tugas jabatan mereka, sehingga mampu menjalankan proses pelayanan dengan efektif dan profesional. Kompetensi pegawai yang sudah sesuai mendukung dimensi kepastian dan empati.

Perilaku Pelaksana

Unsur perilaku pelaksana berkaitan dengan bagaimana perilaku pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Panakkukang dalam memberikan pelayanan di Kantor Urusan Agama (KUA). Berikut persentase hasil survei unsur perilaku pelaksana:

Diagram 7. Persentase Jawaban Responden Terhadap Unsur Perilaku Pelaksana



Sumber: Data Primer, 2025

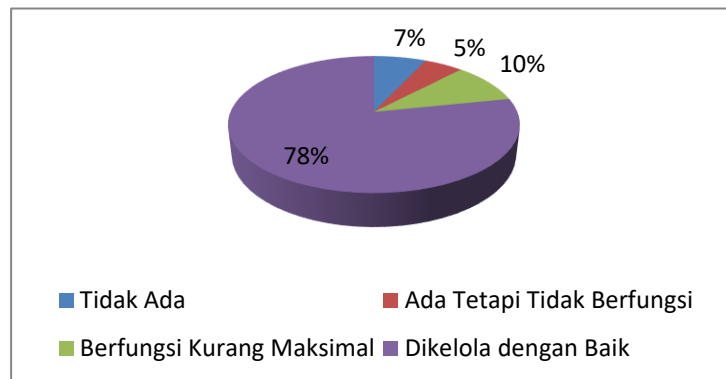
Dari persentase diatas, unsur perilaku pelaksana dikatakan baik dengan nilai IKM 3,44. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, perilaku pegawai KUA Kecamatan Panakkukang dalam melayani masyarakat sudah dinilai baik dalam memberikan pelayanan. Narasumber menilai bahwa pegawai cepat memberikan solusi dan merespon pertanyaan dengan baik, terutama dengan kemudahan komunikasi melalui media WhatsApp yang mengurangi kebutuhan kunjungan langsung ke kantor. Selain itu, pegawai juga menunjukkan sikap sopan dan ramah selama pelayanan berlangsung, yang semakin meningkatkan kenyamanan dan kepuasan masyarakat. Perilaku pelaksana yang baik juga sejalan dengan dimensi kepastian dan empati.

Akan tetapi, berdasarkan hasil observasi secara langsung dalam praktik penyelenggaraan pelayanan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Panakkukang masih banyak pegawai datang tidak tepat waktu dan ruang pelayanan kadang kosong sehingga masyarakat bingung untuk memperoleh pelayanan. Masalah tersebut menunjukkan bahwa disiplin dan pengelolaan pelayanan diperlukan untuk meningkatkan empati dan daya tanggap.

Penanganan Pengaduan, Saran, Dan Masukan

Unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan mendapatkan nilai IKM sebesar 3,59 yaitu predikat A (Sangat Baik). Berikut persentase hasil survei unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan:

Diagram 8. Persentase Jawaban Responden Terhadap Unsur Penanganan



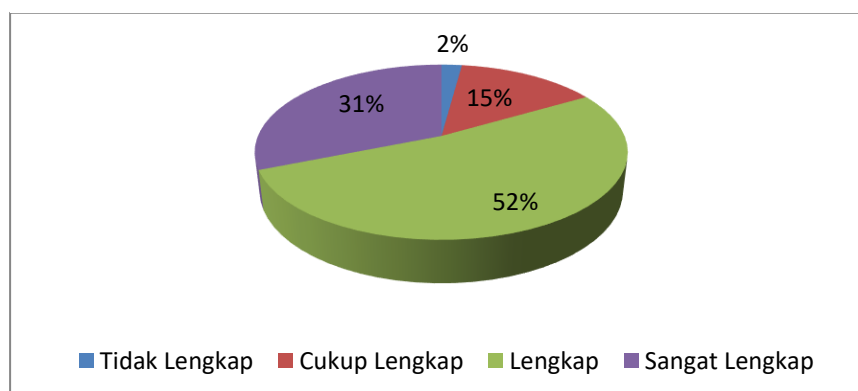
Sumber: Data Primer, 2025

Hasil survei menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat menilai proses penanganan pengaduan berjalan dengan efektif dan memuaskan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan, seluruh keluhan serta masukan yang disampaikan kepada Kantor Urusan Agama (KUA) ditanggapi dengan sangat responsif oleh para pegawai, terutama oleh Kepala KUA. Selain itu, kemudahan dalam menyampaikan saran, kritik, maupun keluhan juga telah difasilitasi dengan baik melalui kotak saran yang tersedia. Tidak hanya itu, terdapat pula informasi kontak tambahan berupa nomor pengaduan BIMAS Islam serta alamat email resmi KUA Kecamatan Panakkukang yang mempermudah masyarakat dalam menyampaikan aspirasi secara langsung dan cepat. Dalam dimensi daya tanggap dan empati, penanganan pengaduan yang responsif sangat penting. Pengelolaan keluhan yang efektif meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik.

Sarana dan Prasarana

Unsur sarana dan prasarana memperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat 3,11 dengan predikat B (Baik). Berikut persentase hasil survei unsur sarana dan prasarana:

Diagram 9. Persentase Jawaban Responden Terhadap Unsur Sarana dan Prasarana



Sumber: Data Primer, 2025

Unsur ini memiliki nilai rendah dibandingkan dengan unsur lainnya yang menunjukkan bahwa fasilitas yang tersedia sudah cukup memadai namun masih terdapat beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki. Berdasarkan hasil observasi langsung, ruang tunggu yang disediakan tergolong sempit dan kurang luas sehingga tidak mampu menampung jumlah pengunjung yang banyak; ketersediaan kursi juga terbatas, sehingga pengunjung sering kali harus menunggu dalam kondisi kurang nyaman; beberapa atap bocor dalam ruangan; serta tidak adanya ruangan penyimpanan khusus arsip sehingga terkadang sulit untuk menemukan arsip dokumen masyarakat yang dibutuhkan.

Dari hasil wawancara dengan pegawai, terungkap beberapa kendala terkait peralatan kerja yang digunakan, seperti hanya tersedianya satu unit komputer dan jumlah printer yang terbatas. Hal ini berpotensi memperlambat proses administrasi dan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, kondisi pendingin ruangan (AC) yang sebelumnya berfungsi dengan baik kini tidak dapat digunakan lagi, padahal keberadaannya sangat penting terutama pada musim kemarau untuk menjaga kenyamanan lingkungan kerja dan meningkatkan produktivitas pegawai. Kekurangan sarana dan prasarana menunjukkan dimensi bukti fisik (*tangible*). Fasilitas fisik yang sempit, peralatan yang terbatas, dan lingkungan yang tidak nyaman dapat menyebabkan masyarakat merasa tidak puas dengan pelayanan, meskipun faktor lain semuanya baik.

KESIMPULAN

Hasil analisis data dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diselenggarakan oleh Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Panakkukang masih memerlukan peningkatan pada hampir seluruh aspek, kecuali pada aspek biaya atau tarif serta penanganan pengaduan yang sudah berjalan dengan sangat baik. Dengan kata lain, kualitas layanan yang diselenggarakan oleh KUA Kecamatan Panakkukang masih belum mencapai tingkat optimal dan masih memiliki peluang untuk diperbaiki demi mewujudkan pelayanan yang lebih sempurna serta meningkatkan kepuasan masyarakat secara signifikan.

Hal ini juga diperkuat oleh nilai IKM hasil dari pelaksanaan survei terhadap tingkat kepuasan penerima layanan, yang menunjukkan bahwa KUA Kecamatan Panakkukang periode 2025 berhasil meraih skor **84,25**. Skor tersebut menunjukkan bahwa mutu pelayanan yang diberikan berada pada predikat “**Baik**” (**B**), namun masih belum mencapai predikat “Sangat Baik” yang menjadi target ideal. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan secara menyeluruh sangat penting untuk dilakukan agar dapat memenuhi harapan masyarakat dengan lebih optimal dan memberikan dampak positif yang berkelanjutan.

Survei kepuasan masyarakat ini diharapkan dapat membantu Kantor Urusan Agama

Kecamatan Panakkukang berkomitmen dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik. Hasil survei yang mencakup berbagai aspek pelayanan, menunjukkan beberapa unsur tertentu meraih skor sangat baik, sedangkan beberapa unsur lain mendapat penilaian baik. Informasi ini memungkinkan Kantor Urusan Agama (KUA) untuk mengidentifikasi area yang membutuhkan peningkatan, memfokuskan upaya perbaikan, dan selanjutnya meningkatkan kualitas pelayanan di area tersebut. Lebih lanjut, survei kepuasan masyarakat ini dapat digunakan sebagai salah satu tolok ukur kinerja Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Panakkukang selama tahun terakhir.

REFERENSI

- Dila, E. (2019). *Kualitas pelayanan publik Dila Erlianti*. 1, 15–28.
- Indriastuti, I. (2022). Memahami Kembali Pelayanan Publik Untuk Mewujudkan Tata Pemerintahan Yang Baik (Good Governance). *Governance, JKMP (Governance, Jurnal Kebijakan & Manajemen Publik)*, 10(1), 60–75. <https://doi.org/10.38156/governancejkmp.v10i1.76>
- Irman, A. A. J. G., & Fitri Azmi, I. (2023). Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui Survei Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Parangloe. *ADMIT: Jurnal Administrasi Terapan*, 1(2), 169–188. <https://doi.org/10.33509/admit.v1i2.2264>
- Mardiyanto, R., & Ismowati, M. (2018). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Kualitas Pelayanan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Kotabaru Kabupaten Karawang. *Transparansi Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 9(2), 184–197. <https://doi.org/10.31334/trans.v9i2.23>
- Nur, K., & Hendry, A. (2024). *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Lirik Kabupaten Indragiri Hulu*. 1(1), 66–73.
- Indonesia. 2017. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Jakarta.
- Indonesia. 2014. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 48 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2004 Tentang Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Departemen Agama. Jakarta.
- Pemerintah Pusat. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 59 Tahun 2018 Tentang Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Agama (2018). Jakarta
- R Dewi, & Suparno. (2022). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78–90. <https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67>
- Sinollah dan Masruro. (2019). DALAM MEMBENTUK KEPUASAN PELANGGAN SEHINGGA TERCIPTA LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen). *Jurnal Dialektika*, 4(1), 45–64.
- Warisda, W., Raudah, S., & Budiman, A. (n.d.). (KUA) KECAMATAN SUNGAI TABUKAN. 1564–1574.
- Zamroni, Z., Afifuddin, A., & Widodo, R. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Pada Pelayanan Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kantor Keluran Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang (Studi *Respon Publik*, 13(2), 75–82. <http://jim.unisma.ac.id/index.php/rpp/article/download/2127/2030>