

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AIR BERSIH
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN DAERAH
AIR MINUM (PDAM) INSTALASI PENGELOLAAN AIR (IPA)
TELAGA SILABA KECAMATAN AMUNTAI SELATAN
KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA**

Iranazahrani¹, Jumaidi², Nida Urahmah³
Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
e-mail: iranazahrani46@gmail.com

ABSTRAK

Kualitas pelayanan berperan penting dalam menciptakan kenyamanan bagi pelanggan. Namun, beberapa masalah terkait pelayanan yang dialami pelanggan antara lain keluhan tentang tingginya tagihan air, dengan beberapa pelanggan merasa biaya yang dibayar tidak sebanding dengan jumlah air yang digunakan. Selain itu, terdapat keluhan mengenai penanganan yang lambat terhadap masalah seperti kebocoran pipa yang menyebabkan pembayaran air lebih tinggi dan terganggunya pasokan serta kualitas air, yang kadang-kadang tampak keruh. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan seberapa besar pengaruh tersebut di PDAM Amuntai Selatan. Pendekatan kuantitatif dengan tipe penelitian deskriptif digunakan dalam studi ini, yang mengumpulkan data melalui observasi, angket, dan dokumentasi. Sampel diambil menggunakan teknik Probability Sampling dari 4754 pelanggan, dengan total sampel sebanyak 98 orang. Setelah data diperoleh, analisis regresi linear sederhana, uji F, uji t, dan uji koefisien determinasi dilakukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan air bersih berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dengan hasil signifikansi uji F dan uji t menunjukkan nilai 0,00, yang berarti pengaruh tersebut signifikan. Nilai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan adalah 20,3%, sementara sisanya 79,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Berdasarkan temuan ini, disarankan agar kepala cabang dan staff operator pdam Amuntai Selatan mempercepat respon terhadap keluhan pelanggan, menyediakan fasilitas yang lebih baik, dan menjaga kualitas serta konsistensi pasokan air untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Service quality plays an important role in creating comfort for customers. However, some service-related problems experienced by customers include complaints about high water bills, with some customers feeling that the costs paid are not commensurate with the amount of water used. In addition, there are complaints about slow handling of problems such as pipe leaks that cause higher water bills and disruption of water supply and quality, which sometimes appears cloudy. This study aims to analyze whether service quality affects customer satisfaction and how much the effect is at PDAM Amuntai Selatan. A quantitative approach with a descriptive research type was used in this study, which collected data through observation, questionnaires, and documentation. Samples were taken using the Probability Sampling technique from 4754 customers, with a total sample of 98 people. After the data was obtained, simple linear regression analysis, F test, t test, and coefficient of determination test were carried out. The results of the study showed that the quality of clean water services affects customer satisfaction, with the results of the F test and t test significance showing a value of 0.00, which means that the effect is significant. The value of the influence of service quality on customer satisfaction is 20.3%, while the remaining 79.7% is influenced by other factors not studied. Based on these findings, it is recommended that branch

manager and production staff PDAM Amuntai Selatan accelerate the response to customer complaints, provide better facilities, and maintain the quality and consistency of water supply to improve customer satisfaction.

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction*

PENDAHULUAN

Air merupakan sumber daya yang sangat penting untuk kehidupan makhluk hidup, terutama manusia, yang mengandalkannya untuk berbagai kebutuhan dasar. Air memiliki peran krusial dalam kegiatan sehari-hari, seperti untuk minum, memasak, mandi, serta dalam proses industri. Kualitas air yang bersih, jernih, dan aman sangat erat kaitannya dengan kesehatan masyarakat, sehingga menjaga kualitas air menjadi hal yang sangat penting untuk kesejahteraan komunitas.

Kepuasan pelanggan menjadi indikator penting untuk menilai potensi masa depan sebuah bisnis, yang mencerminkan reaksi pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan. Kepuasan ini bergantung pada perbandingan antara harapan pelanggan sebelumnya dan pengalaman nyata yang mereka rasakan. Dengan demikian, kepuasan masyarakat menjadi faktor kunci dalam kesuksesan dan kelangsungan sebuah perusahaan atau organisasi.

Undang-Undang No. 5 Tahun 1962 tentang perusahaan daerah menyatakan bahwa perusahaan daerah memiliki beberapa karakteristik khusus, di antaranya adalah memberikan pelayanan publik, memenuhi kebutuhan umum, serta mendukung peningkatan pendapatan daerah. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah perusahaan yang bergerak di sektor penyediaan air bersih dan berkaitan erat dengan proses pengelolaan pemasaran air untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh beberapa faktor penting, termasuk tarif air dan kualitas layanan yang diberikan oleh PDAM.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah lembaga yang bertanggung jawab menyediakan layanan pengelolaan dan distribusi air bersih kepada masyarakat di berbagai daerah di Indonesia. PDAM merupakan badan usaha milik daerah (BUMD) yang beroperasi di tingkat kabupaten atau kota, di bawah pengawasan pemerintah daerah. Fungsi utamanya adalah memastikan kebutuhan air bersih masyarakat terpenuhi secara berkelanjutan dan sesuai standar kualitas yang berlaku.

Sebagai penyedia layanan publik, PDAM tidak hanya bertugas mendistribusikan air bersih, tetapi juga menjaga sumber daya air melalui konservasi, perlindungan lingkungan, dan pengelolaan sistem pengolahan air. Proses pengelolaan ini mencakup pengambilan air dari sumber, seperti sungai, danau, atau air tanah, hingga pengolahan di instalasi pengolahan air (IPA) sebelum didistribusikan ke pelanggan.

Selain itu, PDAM juga berfungsi untuk mendukung pembangunan ekonomi dan sosial masyarakat. Dengan menyediakan akses air bersih, PDAM membantu meningkatkan kesehatan, kesejahteraan, dan produktivitas masyarakat. Namun, dalam operasionalnya, PDAM sering menghadapi tantangan, seperti kebocoran pipa, keterbatasan sumber daya air, serta kebutuhan pembaruan infrastruktur agar dapat memberikan layanan yang optimal.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah lembaga yang bertanggung jawab menyediakan layanan pengelolaan dan distribusi air bersih kepada masyarakat di berbagai daerah di Indonesia. Sebagai badan usaha milik daerah (BUMD), PDAM beroperasi di bawah pengawasan langsung pemerintah daerah, sesuai dengan kebutuhan lokal dan regulasi yang berlaku. Tujuan utama PDAM adalah memastikan masyarakat memiliki akses terhadap air bersih yang aman, layak konsumsi, dan tersedia secara berkesinambungan.

Sebagai penyedia layanan publik, tugas PDAM mencakup tidak hanya mendistribusikan air bersih, tetapi juga menjaga keberlanjutan sumber daya air melalui upaya konservasi, perlindungan lingkungan, dan optimalisasi sistem pengelolaan air. Proses ini melibatkan beberapa tahapan, mulai dari pengambilan air dari sumber (seperti sungai, danau, atau air tanah), pengolahan air di instalasi pengolahan air (IPA), hingga pendistribusian air kepada pelanggan, baik individu maupun kelompok

seperti industri dan institusi.

Di sisi lain, PDAM berperan penting dalam mendukung pembangunan sosial dan ekonomi masyarakat. Dengan memastikan pasokan air bersih yang cukup, PDAM berkontribusi pada peningkatan kesehatan masyarakat, mendorong produktivitas, serta memperbaiki kualitas hidup secara keseluruhan. Namun, operasional PDAM sering kali dihadapkan pada berbagai tantangan, seperti tingginya tingkat kebocoran pipa, pertumbuhan permintaan yang tidak sebanding dengan kapasitas sumber daya air, serta keterbatasan pendanaan untuk modernisasi infrastruktur.

Untuk mengatasi berbagai tantangan tersebut, PDAM terus melakukan inovasi, seperti menerapkan teknologi baru dalam pengelolaan air dan mendukung program-program pemerintah untuk memperluas jaringan distribusi ke wilayah yang belum terjangkau. Selain itu, keterlibatan masyarakat melalui edukasi tentang pentingnya pengelolaan air yang bertanggung jawab juga menjadi salah satu langkah strategis PDAM dalam menjaga keberlanjutan operasionalnya.

Melalui kerja sama yang sinergis antara PDAM, pemerintah, dan masyarakat, diharapkan layanan air bersih dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara maksimal dan berkelanjutan untuk masa depan.

Melalui dukungan pemerintah dan kerja sama dengan berbagai pihak, PDAM diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan, memperluas cakupan distribusi air bersih, dan menjaga keberlanjutan sumber daya air untuk kebutuhan generasi mendatang.

PDAM yang beroperasi di Desa Telaga Silaba, Kecamatan Amuntai Selatan, memiliki tanggung jawab besar dalam penyediaan air bersih untuk masyarakat di wilayah tersebut. PDAM ini telah beroperasi sejak tahun 2005 dengan kapasitas distribusi air mencapai 10 liter per detik. Saat ini, PDAM Amuntai Selatan melayani sekitar 4.754 pelanggan di wilayahnya. Sebagai bagian dari pengelolaan sistem air bersih, PDAM ini memanfaatkan Instalasi Pengelolaan Air (IPA) untuk mengolah air baku yang bersumber dari sungai menjadi air yang aman untuk dikonsumsi.

Instalasi Pengelolaan Air (IPA) merupakan fasilitas yang berperan penting dalam mengubah air mentah menjadi air bersih yang aman dan layak pakai. Beberapa tahapan yang dilakukan dalam proses pengolahan air di IPA meliputi:

1. Koagulasi - Proses awal yang melibatkan pencampuran cepat bahan kimia koagulan, bertujuan untuk mengikat partikel kecil yang ada dalam air sehingga membentuk gumpalan atau flok yang lebih besar.
2. Flokulasi - Setelah koagulasi, proses ini dilakukan dengan mengaduk air secara perlahan untuk memperbesar gumpalan flok agar dapat mengendap dengan lebih mudah.
3. Sedimentasi - Setelah proses flokulasi, air dialirkan ke dalam bak sedimentasi, di mana partikel flok yang lebih berat akan mengendap di dasar bak dan air bersih terpisah di bagian atasnya.
4. Filtrasi - Air yang sudah melalui tahapan sedimentasi kemudian disaring menggunakan media filter untuk menghilangkan sisa-sisa partikel halus atau kontaminan yang masih ada.
5. Disinfeksi - Langkah terakhir dalam proses ini adalah penambahan bahan kimia, seperti klorin, untuk membunuh bakteri dan mikroorganisme berbahaya yang masih mungkin ada dalam air sehingga menjadikannya aman untuk dikonsumsi.

Setelah melalui tahap-tahap pengolahan tersebut, air yang telah dibersihkan siap untuk didistribusikan kepada pelanggan.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan, penulis mengidentifikasi beberapa masalah, antara lain:

1. Keluhan tentang tagihan air: Beberapa warga mengeluhkan tingginya tagihan air, dengan sebagian merasa bahwa biaya yang mereka bayar tidak sesuai dengan jumlah air yang mereka gunakan setiap hari.
2. Respon yang lambat terhadap keluhan pelanggan: Beberapa pelanggan merasa keluhan mereka tidak ditanggapi dengan cepat. Misalnya, masalah kebocoran pipa yang sering dilaporkan berulang kali, menyebabkan tagihan air menjadi lebih tinggi dari biasanya pada bulan-bulan tertentu.

3. Masalah pasokan dan kualitas air: Terdapat gangguan pasokan air dan peningkatan kejadian dimana air yang didistribusikan tiba-tiba berwarna keruh, yang menunjukkan adanya ketidaksesuaian kualitas air yang diterima oleh masyarakat.

Masalah-masalah ini menunjukkan perlunya perbaikan baik dalam kualitas pelayanan maupun komunikasi antara penyedia layanan dan pelanggan. Upaya untuk mengatasi keluhan-keluhan ini sangat penting guna memastikan kepuasan pelanggan dan keberlanjutan sistem pasokan air bersih.

Konsep kualitas layanan berfokus pada upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta memberikan layanan yang sesuai dengan harapan mereka. Menurut Kotler dan Keller (2018:156), kualitas pelayanan mengacu pada kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggannya dengan efektif.

Kualitas pelayanan dapat dipahami melalui perilaku konsumen, yaitu bagaimana konsumen mencari, membeli, menggunakan, dan mengevaluasi produk atau layanan yang mereka harapkan dapat memenuhi kebutuhan mereka. Menurut Hardiyansyah dalam Ibrahim (2019:4), kualitas pelayanan publik adalah kondisi dinamis yang mencakup produk, layanan, manusia, proses, dan lingkungan, di mana penilaiannya dilakukan pada saat layanan diberikan kepada masyarakat.

Kotler dan Armstrong, seperti yang dikutip oleh Meithiana Indrasari (2019:61-66), mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai keseluruhan karakteristik dan keistimewaan dari suatu produk atau jasa yang berkontribusi dalam memenuhi kebutuhan pelanggan secara langsung atau tidak langsung. Layanan yang berkualitas memiliki peran penting dalam membangun kepuasan pelanggan. Semakin baik kualitas produk dan layanan, semakin tinggi kepuasan pelanggan yang dirasakan. Kepuasan ini pada akhirnya dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan. Salah satu cara terbaik untuk mempertahankan perusahaan jasa adalah dengan secara konsisten memberikan layanan yang melebihi kualitas pesaing dan memenuhi harapan pelanggan.

Kualitas adalah konsep yang bersifat relatif dan abstrak, yang digunakan untuk menilai apakah sesuatu memenuhi spesifikasi atau standar yang ditetapkan. Jika suatu produk atau layanan memenuhi persyaratan tersebut, maka kualitasnya dianggap baik. Dalam konteks administrasi publik, pelayanan mencerminkan standar yang menunjukkan bentuk dan jenis layanan pemerintah kepada masyarakat atau individu dengan orientasi pada kepentingan umum. Umumnya, pelayanan dirancang untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Oleh karena itu, menjaga kualitas pelayanan menjadi hal yang krusial bagi perusahaan agar tetap dapat bertahan dan menjaga kepercayaan pelanggan. Dengan pola konsumsi dan gaya hidup pelanggan yang terus berkembang, perusahaan dituntut untuk memberikan layanan yang berkualitas dan mampu memenuhi kebutuhan tersebut.

Kerangka standar ini bertujuan untuk memastikan bahwa layanan publik dapat disampaikan secara efisien, efektif, dan memuaskan bagi masyarakat. Penetapan standar ini juga penting untuk menjaga transparansi dan akuntabilitas dalam institusi penyelenggara layanan publik.

Selain membahas standar pelayanan, Keputusan Menpan juga menetapkan prinsip-prinsip yang harus diterapkan oleh penyelenggara layanan untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan optimal. Prinsip-prinsip tersebut adalah sebagai berikut:

1. **Transparansi:** Proses pelayanan harus jelas dan mudah diakses oleh semua pihak yang berkepentingan. Informasi terkait pelayanan harus disampaikan dengan terang dan mencakup semua elemen yang dibutuhkan untuk memahami layanan.
2. **Akuntabilitas:** Setiap kegiatan dalam pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan yang berlaku, agar tidak ada tindak penyalahgunaan atau kelalaian dalam pelaksanaan.
3. **Kondisional:** Pelayanan harus menyesuaikan dengan kemampuan dan situasi baik dari sisi pemberi maupun penerima layanan. Namun, prinsip efisiensi dan efektivitas tetap menjadi prioritas utama dalam pelaksanaannya.
4. **Partisipatif:** Masyarakat perlu dilibatkan secara langsung dalam proses pelayanan, melalui pengumpulan dan pencerminan kebutuhan, aspirasi, dan harapan mereka dalam setiap tahap

pelayanan.

5. Kesetaraan Hak: Pelayanan harus bersifat inklusif, tanpa adanya diskriminasi. Semua masyarakat berhak mendapatkan layanan yang sama, tidak peduli perbedaan suku, ras, agama, jenis kelamin, atau status ekonomi.
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban: Penyelenggara layanan dan masyarakat sebagai penerima memiliki hak dan kewajiban yang harus dipenuhi sesuai dengan fungsinya masing-masing dalam proses pelayanan.

Prinsip-prinsip ini memastikan bahwa pelayanan publik dapat berjalan secara adil, terstruktur, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat, serta memberikan perlindungan bagi semua pihak yang terlibat.

Buruknya kualitas pelayanan sering kali disebabkan oleh proses produksi dan konsumsi yang terjadi secara bersamaan, mengingat salah satu karakteristik unik layanan adalah inseparability, yaitu produksi dan konsumsi berlangsung simultan. Akibatnya, berbagai masalah dalam interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan dapat muncul. Beberapa faktor yang dapat memperburuk kualitas pelayanan adalah:

1. Ketidakmampuan karyawan dalam melayani pelanggan dengan baik.
2. Penampilan karyawan yang kurang pantas atau tidak sesuai dengan konteks situasi.
3. Komunikasi karyawan yang tidak sopan atau bahkan menyinggung pelanggan.
4. Masalah kebersihan, seperti bau badan, yang dapat mengganggu kenyamanan pelanggan.
5. Sikap negatif, seperti wajah karyawan yang terlihat murung atau tidak ramah.

Masalah kualitas juga dapat timbul dari variabilitas layanan akibat tingginya intensitas kerja dan keterlibatan langsung karyawan dalam penyampaian layanan. Faktor-faktor lain yang berkontribusi termasuk upah karyawan yang rendah, pelatihan yang kurang memadai atau tidak relevan, tingkat pergantian karyawan yang tinggi, dan kurangnya dukungan manajerial terhadap karyawan. Dukungan yang baik diperlukan agar karyawan dapat memberikan pelayanan yang efektif sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, prosedur diartikan sebagai langkah-langkah teknis atau panduan untuk melaksanakan suatu kegiatan. Oleh karena itu, prosedur pelayanan menjadi elemen penting yang harus dimiliki oleh lembaga penyedia layanan. Keberadaan prosedur ini memastikan bahwa pelayanan yang diberikan berkualitas dan memberikan nilai yang berarti bagi masyarakat sebagai penerima layanan. Tanpa prosedur yang jelas, kualitas layanan berisiko tidak sesuai dengan harapan.

1.

Kemampuan petugas pelayanan yang mencakup pengetahuan, sikap, keahlian, dan perilaku profesional yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan.

Pelayanan yang unggul dapat menciptakan kepuasan bagi masyarakat. Selain itu, layanan yang berkualitas juga dapat meningkatkan citra positif suatu organisasi di mata publik.

Berdasarkan Wolkins dalam Tjiptono (2014:22), ada beberapa faktor yang penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan, yaitu:

1. Identifikasi faktor penentu utama kualitas layanan

Langkah awal yang perlu dilakukan adalah melakukan penelitian untuk mengidentifikasi faktor-faktor utama yang dianggap penting oleh target pasar. Selain itu, perusahaan perlu mengevaluasi penilaian yang diberikan oleh target pasar terhadap pelayanan tersebut.

2. Pengelolaan ekspektasi pelanggan

Ketika semakin banyak janji yang dibuat, harapan pelanggan pun akan semakin tinggi. Hal ini berpotensi membuat perusahaan tidak mampu memenuhi ekspektasi tersebut. Sebagai pedoman, sebaiknya hindari memberikan janji yang tidak mampu ditepati, tetapi berikan layanan yang melampaui apa yang dijanjikan.

3. Pengelolaan bukti pelayanan

Mengelola bukti layanan bertujuan untuk memperkuat persepsi positif pelanggan baik selama maupun setelah pelayanan diberikan. Pelanggan biasanya lebih fokus pada hal-hal yang

bersifat nyata atau tampak (tangible).

4. Pengembangan budaya kualitas

Budaya kualitas adalah sebuah sistem dalam organisasi yang menciptakan lingkungan yang mendukung pembentukan dan peningkatan kualitas secara berkelanjutan. Elemen-elemen dalam budaya kualitas meliputi filosofi, keyakinan, sikap, norma, nilai, tradisi, prosedur, dan harapan.

Indikator kualitas pelayanan, menurut Irawan (2002) dan Muchsen (2007) dalam Hayat (2018:83-86), dapat dikategorikan ke dalam lima dimensi utama sebagai berikut:

1. Tangibles (Wujud Fisik)

Kualitas pelayanan dapat dinilai melalui sarana fisik, seperti kantor, sistem komputerisasi, administrasi, ruang tunggu, dan fasilitas informasi lainnya. Kantor yang bersih, nyaman, dan rapi, disertai fasilitas pendukung seperti ruang menyusui, layanan untuk penyandang disabilitas, atau fasilitas khusus lansia, memberikan pengalaman menyenangkan bagi masyarakat yang membutuhkan layanan.

Selain untuk masyarakat, kenyamanan fasilitas kantor juga berdampak pada pegawai, menciptakan lingkungan kerja yang mendukung produktivitas. Lingkungan kantor yang menyenangkan dapat mengurangi kebosanan, kecemasan, atau stres, sehingga meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

2. Reliability (Keandalan)

Dimensi ini mencakup kemampuan untuk memberikan layanan secara konsisten dan dapat dipercaya. Aparatur harus memiliki kompetensi yang tinggi, bersikap sigap, dan menunjukkan tanggung jawab terhadap tugasnya. Keandalan dalam pelayanan menciptakan kepercayaan dan membentuk hubungan positif dengan masyarakat. Pelayanan yang responsif dan kompeten didukung oleh sikap kooperatif dan etika baik dari pihak pemberi layanan, sehingga mencerminkan penghormatan kepada penerima layanan.

3. Responsiveness (Daya Tanggap)

Daya tanggap mengacu pada kesiediaan dan kemampuan aparatur untuk memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan sigap. Komitmen penuh dalam melayani masyarakat adalah kunci untuk memenuhi harapan publik. Kecepatan, ketepatan, dan kemudahan dalam pelayanan menciptakan kepuasan di kalangan masyarakat. Aparatur yang tulus melayani dan bertanggung jawab dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap layanan yang diberikan.

4. Assurance (Jaminan)

Sikap ramah, sopan santun, dan kemampuan dalam meyakinkan masyarakat menjadi elemen penting dalam pelayanan. Keberhasilan pelayanan tidak hanya diukur dari hasilnya tetapi juga dari prosesnya. Perilaku dan sikap positif petugas, seperti keramahan dalam menjelaskan berkas yang kurang lengkap atau memberikan solusi, sangat dihargai oleh masyarakat.

5. Empathy (Empati)

Rasa empati merupakan kemampuan untuk memahami dan merasakan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dengan empati, petugas layanan dapat memberikan pelayanan yang lebih personal, membantu masyarakat dengan sikap ramah namun tetap tegas. Rasa empati ini juga mencerminkan komitmen profesional petugas, yang pada akhirnya meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Memenuhi kebutuhan pelanggan adalah tujuan utama bagi setiap perusahaan. Hal ini tidak hanya penting untuk keberlangsungan perusahaan, tetapi juga memberikan keunggulan kompetitif. Pelanggan yang merasa puas dengan produk atau layanan cenderung untuk melakukan pembelian ulang saat kebutuhan serupa muncul di masa depan. Dengan demikian, kepuasan pelanggan menjadi faktor utama dalam mendorong pembelian berulang, yang berkontribusi besar pada total penjualan perusahaan.

Tingkat kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh persepsi dan harapan konsumen. Persepsi dan harapan ini terbentuk oleh berbagai faktor, termasuk kebutuhan serta keinginan yang dirasakan saat pembelian, pengalaman masa lalu dengan produk atau jasa serupa, pendapat orang lain yang telah

menggunakannya, serta pengaruh dari promosi atau iklan.

Menurut Umar (2005:65), kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai tingkat perasaan pelanggan setelah membandingkan apa yang mereka peroleh dengan harapannya. Jika produk atau layanan memenuhi atau melampaui ekspektasi, kemungkinan besar pelanggan akan tetap loyal dalam jangka panjang.

Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2007:177) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja produk atau layanan dengan harapannya. Dalam konteks ini, kualitas layanan menjadi salah satu aspek utama yang mencerminkan persepsi pelanggan terhadap layanan melalui lima dimensi spesifik.

Sementara itu, Zeithaml dan Bitner menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan mencakup faktor-faktor seperti kualitas layanan, kualitas produk, harga, situasi, serta karakteristik pribadi. Lovelock menambahkan bahwa kepuasan adalah kondisi emosional pelanggan setelah melakukan pembelian, yang bisa berupa rasa senang, netral, atau bahkan ketidakpuasan.

Seperti yang dijelaskan oleh Schiffman dan Kanuk, kepuasan pelanggan adalah perasaan seseorang terkait kinerja produk yang mereka terima dibandingkan dengan harapannya. Jika kinerja tersebut sesuai atau melebihi ekspektasi, maka pelanggan dapat dikatakan puas. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan memiliki kaitan langsung dengan loyalitas pelanggan, pangsa pasar, dan keuntungan perusahaan, menjadikannya prioritas utama bagi banyak organisasi.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menguji teori-teori yang ada dengan pengukuran variabel melalui data numerik dan analisis menggunakan metode statistik. Sebagaimana dijelaskan oleh Sugiyono (2020:16-17), pendekatan kuantitatif berdasarkan filosofi positivisme, yang mengedepankan objektivitas dalam penelitian. Metode ini berfokus pada pengujian hipotesis yang telah ditetapkan sebelumnya dengan mengumpulkan data dari populasi atau sampel tertentu, kemudian menganalisisnya menggunakan instrumen yang telah disiapkan. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi dan menganalisis hubungan antar variabel, baik hubungan sebab-akibat maupun jenis interaksi lainnya yang mungkin ada.

Dalam penelitian ini, variabel independen (bebas) dan variabel dependen (terikat) menjadi fokus untuk mengukur seberapa besar pengaruh dari masing-masing variabel tersebut terhadap satu sama lain. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif, yang bertujuan untuk menyajikan informasi atau gambaran secara rinci dan sistematis mengenai masalah yang sedang diteliti. Penelitian deskriptif tidak hanya memberikan pemahaman yang mendalam tentang permasalahan saat ini, tetapi juga menawarkan solusi dan interpretasi terhadap isu yang aktual.

Dengan menggunakan pendekatan ini, penelitian diharapkan dapat menggambarkan dengan jelas kondisi atau fenomena yang terjadi pada waktu penelitian dilakukan, serta menghasilkan pemahaman yang lebih mendalam tentang hubungan yang ada. Diharapkan hasil penelitian dapat memberikan insight yang bermanfaat untuk pengembangan teori maupun aplikasi praktis dalam konteks yang diteliti.

PEMBAHASAN

1. Uji Validitas

Hasil pengujian validitas pada variabel (X), yaitu Kualitas Pelayanan, menunjukkan bahwa nilai r hitung dari seluruh item pertanyaan lebih besar dibandingkan dengan r tabel (0,198). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa seluruh item pertanyaan tersebut valid. Begitu juga pada variabel (Y), yaitu Kepuasan Pelanggan, hasil pengujian memperlihatkan bahwa nilai r hitung untuk semua item pertanyaan juga melebihi r tabel (0,198). Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa semua item pertanyaan dalam variabel ini juga valid.

2. Uji Reliabilitas

Selanjutnya, dalam pengujian reliabilitas, seluruh 10 item pertanyaan untuk variabel (X) Kualitas Pelayanan serta 10 item pertanyaan untuk variabel (Y) Kepuasan Pelanggan

menunjukkan nilai reliabilitas yang lebih besar dari 0,6, yang berarti kedua variabel tersebut memenuhi kriteria reliabilitas yang disyaratkan.

3. Teknik Analisis Data

Untuk analisis data yang digunakan dalam penelitian ini, diterapkan metode analisis yang telah disusun sesuai dengan tujuan penelitian. Penjelasan lebih lanjut mengenai metode ini akan diuraikan pada bagian berikutnya.

a. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk memastikan apakah data yang digunakan mengikuti distribusi normal. Pengujian ini dilakukan dengan tingkat signifikansi 5% (0,05). Jika nilai Asymp. Sig. (2-tailed) lebih besar dari 0,05, maka data dapat dianggap berdistribusi normal. Dalam penelitian ini, nilai Asymp. Sig. (2-tailed) yang diperoleh adalah 0,182, yang lebih besar daripada 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa data pada variabel tersebut berdistribusi normal.

2) Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk menguji apakah terdapat hubungan linier antara variabel X (kualitas pelayanan) dan variabel Y (kepuasan pelanggan). Berdasarkan hasil uji ANOVA, nilai pada kolom Deviation from Linearity menunjukkan angka 0,287, yang lebih besar dari 0,05. Ini mengindikasikan bahwa hubungan antara kedua variabel tersebut memang bersifat linier.

3) Uji Heteroskedastisitas

Tujuan dari uji heteroskedastisitas adalah untuk mendeteksi adanya ketidaksamaan varians pada model regresi yang digunakan. Sebuah model regresi yang baik harusnya bebas dari masalah heteroskedastisitas. Pengujian dilakukan dengan cara menguji nilai regresi absolut residual terhadap variabel independen. Apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka model tidak mengalami heteroskedastisitas. Hasil uji menunjukkan bahwa variabel independen X (kualitas pelayanan) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen Y (kepuasan pelanggan), dengan nilai signifikansi yang lebih besar dari 0,05, yang menandakan tidak adanya heteroskedastisitas pada model regresi.

b. Analisis Regresi Linear Sederhana

Uji regresi linear sederhana digunakan untuk menganalisis pengaruh antara variabel independen (X), yaitu kualitas pelayanan, terhadap variabel dependen (Y), yaitu kepuasan pelanggan. Dalam analisis ini, jika nilai signifikansi (Sig.) lebih kecil dari 0,05, berarti terdapat hubungan yang signifikan antara kedua variabel tersebut. Sebaliknya, jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel X dan Y.

Hasil uji regresi menunjukkan bahwa nilai signifikansi (Sig.) lebih kecil dari 0,05, yaitu sebesar 0,00. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan adalah signifikan, serta memenuhi asumsi linearitas. Dengan demikian, terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan (X) dan kepuasan pelanggan (Y).

Berdasarkan perhitungan regresi, nilai konstanta yang diperoleh adalah 16,028 dan koefisien regresi untuk variabel X adalah 0,449. Dari hasil ini, persamaan regresi linear dapat dituliskan sebagai: $Y = 16,028 + 0,449X$.

Nilai konstanta sebesar 16,028 menggambarkan tingkat kepuasan pelanggan pada saat kualitas pelayanan tidak mengalami perubahan. Sementara itu, koefisien 0,449 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu unit dalam kualitas pelayanan akan meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan sebesar 0,449 unit. Oleh karena itu, kualitas pelayanan berperan signifikan dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan.

c. Uji Hipotesis

1) Uji Parsial (Uji-t)

Uji-t digunakan untuk menguji pengaruh antara variabel independen (X) dan dependen (Y) secara individual. Ketika nilai signifikansi (sig) lebih kecil dari 0,05, berarti terdapat pengaruh signifikan antara variabel X dan Y. Sebaliknya, jika nilai sig lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan tidak ada pengaruh yang signifikan antara kedua variabel tersebut. Dalam analisis yang dilakukan, diperoleh nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,00, yang menunjukkan bahwa nilai tersebut lebih kecil dari 0,05, menandakan adanya pengaruh signifikan antara variabel-variabel tersebut. Berikut ini adalah langkah-langkah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan:

a) Perumusan Hipotesis

- Ha: Kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Instalasi Pengelolaan Air (IPA) Telaga Silaba, Kecamatan Amuntai Selatan.
- Ho: Kualitas pelayanan tidak mempengaruhi kepuasan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Instalasi Pengelolaan Air (IPA) Telaga Silaba, Kecamatan Amuntai Selatan.

b) Penetapan Kriteria

Berdasarkan tabel distribusi t untuk tingkat signifikansi 5% dengan derajat kebebasan (db) = 96 (diperoleh dari N-2, dengan N = 98), nilai ttabel yang digunakan adalah 1,988.

c) Hasil thitung

Perhitungan nilai thitung menggunakan SPSS versi 20 menghasilkan angka 5,076.

d) Pengambilan Keputusan

Karena nilai thitung (5,076) lebih besar dari ttabel (1,988), maka hipotesis alternatif (Ha) diterima, dan hipotesis nol (Ho) ditolak. Ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

2) Pengujian Koefisien Determinasi

Tujuan utama dari pengujian ini adalah untuk mengukur seberapa besar pengaruh yang diberikan oleh variabel independen terhadap variabel dependen yang sedang diuji. Berdasarkan hasil analisis, diperoleh nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,460, yang menunjukkan adanya hubungan sebesar 46%. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang cukup signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Selain itu, pada nilai Adjusted R Square, ditemukan angka sebesar 0,203, yang berarti sekitar 20,3% variasi dalam kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh perubahan dalam kualitas pelayanan. Artinya, model regresi ini mampu menjelaskan sebagian pengaruh yang ada, sedangkan sekitar 79,7% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak teridentifikasi atau tidak dibahas dalam penelitian ini.

Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun kualitas pelayanan berperan penting, terdapat faktor-faktor lain yang juga memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan yang perlu dikaji lebih lanjut.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan air bersih berperan penting dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Instalasi Pengelolaan Air (IPA) Telaga Silaba, Kecamatan Amuntai Selatan. Hal ini dapat dilihat dari hasil analisis uji F dan uji t yang memberikan nilai signifikansi sebesar 0,00, yang lebih kecil dari 0,05, serta hasil thitung yang lebih besar daripada ttabel, menunjukkan bahwa hipotesis alternatif (Ha) diterima, sementara hipotesis nol (Ho) ditolak. Ini

menandakan bahwa kualitas pelayanan memang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Selain itu, berdasarkan koefisien determinasi yang dihitung, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan tercatat sebesar 20,3%. Artinya, kualitas pelayanan memiliki kontribusi dalam menjelaskan 20,3% variabilitas yang ada pada tingkat kepuasan pelanggan, sementara sisanya, 79,7%, dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Oleh karena itu, berdasarkan temuan ini, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan secara signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan,

DAFTAR PUSTAKA

- Affrian, R. (2023) *Model-Model Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi Kebijakan*. Yogyakarta: CV Bintang Semesta Media.
- Affrian, R. (2024) 'Implementasi Kebijakan Ketertiban Umum Dan Ketentraman Masyarakat Di Kabupaten Hulu Sungai Tengah (Studi Warung Remang-Remang Di Desa Sungai Buluh)', *Jurnal Niara*, 16(3), pp. 520–524.
- Affrian, R., Sukrisyanto, A. and Kusbandrijo, B. (2021) 'Evaluation of PT Adaro Indonesia's Corporate Social Responsibility (CSR) Program Policy, South Kalimantan, Indonesia', *Journal of Public Policy and Administration*, 5(3), p. 90.
- Ainah, N. *et al.* (2022) 'ANALISIS PENGGUNAAN E-COMMERCE DI BIDANG FASHION TERHADAP LABA USAHA MIKRO DI KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA.', *Journal of Syntax Literate*, 7(9).
- Amin, M.R., Munawarah, M. and Mahdalina, M. (2024) 'EPEFEKTIVITAS PENGELOLAAN ANGGARAN PENDAPATAN DAN BELANJA DAERAH (APBD) DI KELURAHAN PULAU KECAMATAN KELUA KABUPATEN TABALONG', *Jurnal Keuangan Daerah, Pusat dan Kearsipan*, 1(2), pp. 183–193.
- Anjasmari, N.M.M. (2022) 'KINERJA PELAYANAN PENDIDIKAN BAGI ANAK BERKEBUTUHAN KHUSUS PADA SEKOLAH LUAR BIASA NEGERI 1 AMUNTAI KECAMATAN AMUNTAI TENGAH KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *Administratus*, 6(2), pp. 152–159.
- Anjasmari, N.M.M. (2023) 'KINERJA PEGAWAI PADA UNIT PELAYANAN PENDAPATAN DAERAH (UPPD) SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) KECAMATAN DAHA SELATAN KABUPATEN HULU SUNGAI SELATAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(6), pp. 2163–2171.
- Anjasmari, N.M.M. and Bakhtiar, M. (2024) 'IMPLEMENTASI PERATURAN BUPATI NOMOR 36 TAHUN 2018 TENTANG LARANGAN PENYELENGGARAAN REKLAME ROKOK DAN PRODUK TEMBAKAU PADA MEDIA LUAR RUANG DAN JALAN PROTOKOL DI KECAMATAN PARINGIN KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(5), pp. 2469–2476.
- Arlan, A.S. (2022) 'KINERJA PEGAWAI PADA UPT BALAI PENYULUHAN PERTANIAN KECAMATAN LOKPAIKAT KABUPATEN TAPIN', *Al'iidara Balad*, 4(2), pp. 14–21.
- Arlan, A.S. (2024) 'Implementasi Peraturan Bupati Tapin Nomor 22 Tahun 2018 Tentang Kebijakan dan Strategi Daerah dalam Pengelolaan Sampah Rumah Tangga dan Sampah Sejenis Sampah Rumah Tangga Di Kabupaten Tapin: Studi Kasus di Kelurahan Bitahan', *Administratus*, 8(2), pp. 56–68.
- Arlan, A.S. (2025) 'Peran Pemerintah Desa Sawang Dalam Penanggulangan Bencana Banjir Di Kecamatan Tapin Selatan Kabupaten Tapin', *Administratus*, 9(1), pp. 85–97.
- Arlan, A.S. and Aida, N. (2023) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Pagat Kecamatan Batu Benawa Kabupaten Hulu Sungai Tengah', *Administratus*, 7(2), pp. 38–53.
- Arpandi, A. (2024) 'EFEKTIVITAS SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DALAM PENEGAKAN PERATURAN DAERAH NOMOR 18 TAHUN 2013 TENTANG PASAR DAN PERTOKOAN DI

- KAWASAN PASAR MODERN ADARO KABUPATEN BALANGAN’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(5), pp. 2594–2601.
- Arpandi, A. and Aminah, S. (2023) ‘Efektivitas Pengelolaan Sampah Pada Tempat Pembuangan Akhir (Tpa) Batu Merah Kecamatan Lampihong Kabupaten Balangan’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(11), pp. 4750–4755.
- Budiman, A., Husaini, M. and Norjannah, N. (2024) ‘Efektivitas Program Penyediaan Air Minum Dan Sanitasi Berbasis Masyarakat (Pamsimas) Di Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi Kasus Desa Simpang Empat Dan Desa Rukam Hilir)’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(3), pp. 1230–1236.
- Budiman, A. and Souvia, B. (2023) ‘IMPLEMENTASI EDUCATION MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM 4.0 PADA MADRASAH ALIYAH ASY SYAFI’IYAH KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(6), pp. 2126–2133.
- Emilyana, R. (2025) ‘EFEKTIVITAS PROGRAM PENURUNAN STUNTING PADA UPT PUSKESMAS JUAI (STUDI KASUS DESA BUNTU KARAU DAN HUKAI KECAMATAN JUAI KABUPATEN BALANGAN)’, *Al Iidara Balad*, 6(2), pp. 396–403.
- Fatimah, F. and Saladin, G. (2024) ‘Implementasi Corporate Social Responsibility (CSR) Di Perusahaan Perkebunan Kelapa Sawit PT. Subur Agro Makmur’, *JURNAL BISNIS DAN PEMBANGUNAN*, 13(2), pp. 116–123.
- Halisah, H., Sugianor, S. and Arpandi, A. (2024) ‘Efektivitas Program Bangga Kencana Melalui Pencatatan Laporan Aplikasi New Siga Pada Balai Penyuluhan Kb Kecamatan Daha Utara Kabupaten Hulu Sungai Selatan’, *Jurnal Pelayanan Publik*, 1(2), pp. 462–467.
- Handayani, R. and Rahmah, N.N. (2024) ‘Pengaruh Tingkat Pengetahuan Masyarakat Terhadap Efektivitas Program Penurunan Angka Stunting Di Desa Samhurang Kecamatan Labuan Amas Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah’, *Administraus*, 8(3), pp. 124–132.
- Hasbiyah, S. (2022) ‘IMPLEMENTASI PROGRAM KELUARGA HARAPAN (PKH) DI KECAMATAN SUNGAI PANDAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA: STUDI KASUS DESA RANTAU KARAU HULU’, *Administraus*, 6(2), pp. 160–168.
- Hasbiyah, S. (2024) ‘IMPLEMENTASI SISTEM E-FILLING DALAM PELAYANAN SURAT PEMBERITAHUAN PAJAK TAHUNAN (SPT) PADA KANTOR PELAYANAN PENYULUHAN DAN KONSULTASI PERPAJAKAN (KP2KP) PARINGIN KABUPATEN BALANGAN’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(5), pp. 2585–2593.
- Hasbiyah, S. and Fatmawati, A. (2023) ‘Pengelolaan Dana Desa Dalam Meningkatkan Pembangunan Non Fisik Di Desa Paliat Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(11), pp. 4918–4922.
- Husaini, M. (2022) ‘Efektivitas Program Keluarga Harapan (PKH) Untuk Meningkatkan Kesejahteraan Keluarga Miskin di Desa Kota Raja Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara’, *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(9), pp. 15827–15834.
- Husaini, M., Raudah, S. and Amaliya, M. (2023) ‘IMPLEMENTASI PRORGAM PERLUASAN JANGKAUAN UMKM DI KABUPATEN BALANGAN’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(6), pp. 2134–2139.
- Hutabarat, Z.S. *et al.* (2023) ‘Teaching practice program in college of education–creativity, emotional intelligence and locus of control’, *Jurnal Kependidikan: Jurnal Hasil Penelitian dan Kajian Kepustakaan di Bidang Pendidikan, Pengajaran dan Pembelajaran*, 9(1), pp. 244–257.
- Jumaidi, J. (2025) ‘PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS RAWAT INAP KECAMATAN HARUYAN KABUPATEN HULUS SUNGAI TENGAH’, *Al Iidara Balad*, 6(2), pp. 361–369.
- Junaidi, J. (2025) ‘INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN DI UPT PUSKESMAS AMPAH KOTA KABUPATEN BARITO TIMUR’, *Al Iidara Balad*, 6(2), pp. 370–377.
- Mardiah, M., Munawarah, M. and Setiawan, I. (2024) ‘Efektivitas Program Posyandu Balita Dalam Meningkatkan Kesehatan Ibu dan Anak di Desa Baruh Jaya Kecamatan Daha Selatan Kabupaten

- Hulu Sungai Selatan’, *Jurnal Kebijakan Publik*, 1(2), pp. 343–350.
- Munawarah, M. (2022) ‘PENERTIBAN PEDAGANG KAKI LIMA DI KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA’, *Al Iidara Balad*, 4(2), pp. 28–33.
- Mutmainah, F., Husaini, M. and Sugiannor, S. (2024) ‘Efektivitas Program Percepatan Penurunan Stunting Di Kecamatan Lampihong Kabupaten Balangan (Studi Kasus Desa Batu Merah dan Desa Lajar)’, *Jurnal pelayanan publik*, 1(1), pp. 11–19.
- Oktavianty, P.A. *et al.* (2023) ‘Evaluasi Program Perbaikan Gizi Masyarakat Kategori Balita Berstatus Stunting Di Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi Program Gerakan Atasi Stunting Dengan ASI “GUSI”’, *Jurnal Niara*, 15(3), pp. 388–399.
- Orbawati, O. (2025) ‘KUALITAS PELAYANAN PERPANJANGAN SURAT TANDA NOMOR KENDARAAN (STNK) PADA KANTOR SAMSAT KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA’, *Al Iidara Balad*, 6(2), pp. 386–395.
- Raudah, S., Amalia, R. and Nida, K. (2022) ‘PENGELOLAAN SAMPAH RUMAH TANGGA BERBASIS MASYARAKAT DI KELURAHAN BATU PIRING KECAMATAN PARINGIN SELATAN KABUPATEN BALANGAN’, *Al’iidara Balad*, 4(1), pp. 49–58.
- Raudah, S. and Maulana, M.A. (2023) ‘Efektivitas Pengelolaan Badan Usaha Milik Desa (BUMDES) Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara’, *Jurnal Niara*, 16(2), pp. 408–415.
- Raudah, S. and Radawiyah, R. (2023) ‘Pengaruh Pengelolaan Arsip Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Pertahanan Kabupaten Balangan’, *Jurnal Bisnis dan Pembangunan*, 12(1), pp. 64–72.
- Saputra, T. *et al.* (2023) ‘Bibliometric Studies and Public Administration Research Potential on Stunting Problems’, *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 6(2), pp. 197–211.
- Setiawan, I. (2023) ‘Partisipasi Masyarakat Dalam Program Keluarga Berencana Di Kecamatan Amuntai Utara’, *Jurnal Niara*, 16(1), pp. 14–19.
- Setiawan, I. (2024) ‘Relevansi Tenaga Honorer Terhadap Peningkatan Kinerja Aparatur Sipil Negara’, *Jurnal Niara*, 16(3), pp. 479–483.
- Setiawan, I., Sukristyanto, A. and Ibnu Rochim, A. (2021) ‘The Implementation of Law Number 16 of 2019 a Case Study of Early Marriage Prevention in Hulu Sungai Utara Regency Indonesia’, *Journal of Public Policy and Administration*, 5(3), p. 117. Available at: <https://doi.org/10.11648/j.jpaa.20210503.16>.
- Sugianor, S. and Husaini, M. (2024) ‘PENGELOLAAN OBJEK WISATA TAMAN BUNGA POSKA DI DESA PEMATANG KECAMATAN BANUA LAWAS KABUPATEN TABALONG’, *Al Iidara Balad*, 6(1), pp. 189–193.
- Sugianor, S. and Mawarti, M. (2024) ‘IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH NOMOR 9 TAHUN 2018 TENTANG KETERTIBAN UMUM DAN KETENTRAMAN MASYARAKAT DALAM PENERTIBAN WARUNG REMANG-REMANG DI DESA TAPUS DALAM KECAMATAN SUNGAI PANDAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(4), pp. 1883–1890.
- Trio, S. *et al.* (2023) ‘Civil Society Participation In Natural Resource Management In Conservation Areas: An Empirical Study Of Tesso Nilo National Park, Riau Province’, *Вопросы государственного и муниципального управления*, (5S1), pp. 48–68.
- Hayat. 2018. *Kebijakan Publik*. Jawa Timur: Intrans Publishing.
- Irawan, Handi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- J, Suranto. 2009. *Statistik teori dan aplikasi*. Jakarta, Penerbit Erlangga
- Machali, Imam. 2021. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta
- Rahim, Rani dkk. 2021. *Metodologi Penelitian Teori dan Praktik*. Tasikmalaya: Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia
- Sahir, Syafrida Hafri. 2021. *Metodologi Penelitian*. Jawa Timur: PENERBIT KBMINDONESIA
- Salim, Syahrums. (2014). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.