

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS DI UPT PUSKESMAS SUNGAI MALANG KECAMATAN AMUNTAI TENGAH KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Rima Lestari¹, Djayeng Turano Gunade², Hasbi Salim³

Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
e-mail : rimalestar9@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan bagi pasien yang menggunakan BPJS di UPT Puskesmas Sungai Malang masih menghadapi sejumlah tantangan. Beberapa keluhan yang sering muncul antara lain adalah sering mengeluh adanya antri yang panjang, beberapa fasilitas kurang, serta kurangnya obat-obatan tertentu yang dibutuhkan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS di UPT Puskesmas Sungai Malang, yang terletak di Kecamatan Amuntai Tengah, Kabupaten Hulu Sungai Utara. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif deskriptif, yang memanfaatkan angka untuk menggambarkan data yang telah dikumpulkan. Data diambil dengan teknik pengambilan sampel acak berjumlah 97 responden. Setelah data terkumpul, analisis dilakukan menggunakan uji regresi linier sederhana, uji t, dan uji R^2 , dengan bantuan program IBM SPSS 24, untuk mengukur pengaruh dan sejauh mana kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS di UPT Puskesmas Sungai Malang. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi linier sederhana diperoleh $Y = 0,194 + 0,999X$, yang menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu unit dalam kualitas pelayanan akan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien sebesar 0,999 atau 99%. Selain itu, hasil uji t menunjukkan nilai thitung sebesar 62,759, sedangkan ttabel adalah 1,996 pada taraf signifikansi 10%. Hal ini menunjukkan bahwa thitung lebih besar dari ttabel, sehingga hipotesis alternatif (H_a) diterima, yang menyatakan adanya pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di UPT Puskesmas Sungai Malang. Hasil perhitungan juga mengindikasikan nilai korelasi (R) sebesar 0,765 atau 58% dari 97 responden, yang mengategorikan pengaruh kualitas pelayanan cukup kuat. Untuk meningkatkan kepuasan pasien BPJS di UPT Puskesmas Sungai Malang, disarankan kepada Kepala UPT untuk memberikan arahan kepada seluruh pegawai agar terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan secara mempercepat proses pelayanan, sehingga pasien dapat merasakan kepuasan lebih baik. Para pegawai UPT Puskesmas Sungai Malang diharapkan agar lebih perhatian dan ramah dalam berinteraksi agar mereka merasa lebih dihargai. fasilitas siap untuk memberikan pelayanan terbaik dan kelancaran pasokan obat-obatan agar selalu tersedia, agar pasien dapat merasakan pengalaman yang memuaskan.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, BPJS

ABSTRACT

Services for patients using BPJS at UPT Puskesmas Sungai Malang still face a number of challenges. Some complaints that often arise include long waiting times, inadequate facilities, and lack of availability of certain medicines needed by patients. This study aims to explore the effect of service quality on BPJS patient satisfaction at UPT Puskesmas Sungai Malang, located in Amuntai Tengah District, Hulu Sungai Utara Regency. The type of research used is descriptive quantitative research, which uses numbers to describe the data that has been collected. Data were taken using a random sampling technique totaling 97 respondents. After the data was collected, the analysis was carried out using a simple linear regression test, t-test, and R^2 test, with the help of the IBM SPSS 24 program, to measure the influence and extent to which service quality affects BPJS patient satisfaction at UPT Puskesmas Sungai Malang. The results of the analysis showed that the simple linear regression coefficient value obtained $Y = 0.194 + 0.999X$, which indicates that every one unit increase in service quality will have a positive effect on patient satisfaction by 0.999 or 99%. In addition, the t-test results showed a t-count value of 62.759, while the t-table was 1.996 at a significance level of 10%. This shows that the t-count is greater than the t-table, so the alternative hypothesis (H_a) is accepted, which states that there is a significant influence between service quality and

patient satisfaction at the Sungai Malang Health Center UPT. The calculation results also indicate a correlation value (R) of 0.765 or 58% of 97 respondents, which categorizes the influence of service quality as quite strong. To improve BPJS patient satisfaction at the Sungai Malang Health Center UPT, the head of UPT puskesmas Sungai Malang is expected to provide further guidance to the staff to continuously improve the quality of service process, so that patients can experience better satisfaction. The staff at UPT Puskesmas Sungai Malang are encouraged to be more attentive and friendly when interacting with patients, making them feel more valued. Ensure that the facilities are ready to provide the best service and maintain a smooth supply to ensure they are always available, so patients can have a satisfying experience.

Keywords: *Quality, Service, BPJS*

PENDAHULUAN

Kesehatan adalah komponen esensial dalam mencapai kesejahteraan hidup serta merupakan bagian dari hak asasi manusia yang harus dipenuhi sesuai cita-cita bangsa Indonesia. Hal ini tercantum dalam Pancasila dan UUD 1945, terutama dalam Sila Kelima yang menekankan "keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia." Pernyataan tersebut menggarisbawahi bahwa setiap warga negara berhak memenuhi kebutuhan dasar seperti sandang, pangan, papan, serta kebutuhan non-material lainnya, termasuk kesehatan dan spiritualitas. Dengan demikian, kesehatan menjadi elemen fundamental untuk menjalankan peran dan tanggung jawab sehari-hari dalam memenuhi kebutuhan hidup.

Pembangunan sektor kesehatan di Indonesia berorientasi pada terwujudnya masyarakat yang sehat secara fisik dan mental. Untuk itu, pemerintah terus mengupayakan layanan kesehatan yang dapat diakses seluruh lapisan masyarakat tanpa memandang status sosial-ekonomi, guna menjamin distribusi layanan kesehatan yang adil dan merata. Pelayanan yang setara ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat, terlebih di era sekarang di mana kualitas layanan menjadi prioritas utama, khususnya di bidang kesehatan.

Di sisi lain, masih terdapat sejumlah keluhan pasien terkait pelayanan di UPT Puskesmas Sungai Malang. Beberapa pasien menyatakan lamanya waktu tunggu untuk menerima layanan serta keterbatasan fasilitas yang tersedia. Masalah lain seperti ketersediaan obat tertentu yang mengharuskan pasien dirujuk ke fasilitas kesehatan lebih besar juga menjadi perhatian. Hal ini tentu saja mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap layanan Puskesmas tersebut.

Kepuasan masyarakat merupakan salah satu indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan. Menurut Fitzsimmons dalam Nasrudin dan Muhibudin (2015:108), kualitas pelayanan dapat diukur berdasarkan lima aspek, yaitu: bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Perbandingan antara ekspektasi masyarakat dan realisasi layanan yang diterima menjadi tolok ukur utama kualitas pelayanan. Jika layanan yang diterima melampaui harapan, maka layanan tersebut dianggap berkualitas. Sebaliknya, jika tidak memenuhi harapan, layanan tersebut dinilai kurang memadai.

Pelayanan publik yang optimal mencakup transparansi, akuntabilitas, efisiensi, daya tanggap, serta kepastian tenggat waktu. Kejelasan proses pelayanan dan penyediaan fasilitas memadai sangat penting untuk memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada masyarakat. Transparansi dalam pengelolaan layanan juga mencakup kemudahan akses terhadap informasi terkait prosedur, biaya, serta waktu yang dibutuhkan untuk menerima pelayanan.

Dalam konteks standarisasi pelayanan publik, pemerintah menetapkan Standar Pelayanan Publik (SPP) sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009. SPP bertujuan menjamin ketersediaan layanan dasar yang berkualitas dan dapat diakses secara merata oleh seluruh

warga. Di bidang kesehatan, SPP juga mengacu pada standar kepuasan masyarakat yang harus mencapai lebih dari 95% sesuai peraturan Kementerian Kesehatan tahun 2016.

Peningkatan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas sangat krusial, terutama dalam hal pengelolaan sumber daya manusia dan kelengkapan fasilitas. Tantangan ini semakin kompleks di Puskesmas Sungai Malang, yang melayani wilayah seluas 47,2 km² mencakup dua kelurahan dan 19 desa. Sebagian besar wilayah binaan adalah daerah berawa, sehingga aksesibilitas menjadi kendala, terutama bagi desa-desa tertinggal seperti Mawar Sari dan Pinangkara yang hanya dapat dijangkau dengan perahu atau kendaraan roda dua.

Wilayah kerja Puskesmas Sungai Malang memiliki total populasi 3.655 jiwa, dengan distribusi yang tidak merata. Di daerah perkotaan, seperti Kelurahan Sungai Malang dan Paliwara, jumlah penduduk terus meningkat seiring pembangunan perumahan. Hal ini berimbas pada meningkatnya kebutuhan layanan kesehatan yang lebih kompleks. Puskesmas ini juga melayani masyarakat dengan program BPJS, yang bertujuan memberikan layanan kesehatan yang terjangkau dan berkualitas.

Berdasarkan hasil observasi awal di lapangan, penulis menemukan sejumlah masalah yang terkait dengan pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Sungai Malang, antara lain:

1. Sering mengeluh adanya antri yang panjang sebelum dapat menerima pelayanan medis atau konsultasi dokter. Hal ini disebabkan oleh banyaknya pasien yang harus di layani dalam waktu bersamaan, kekurangan tenaga medis sehingga menyebabkan pasien mendapatkan waktu tunggu panjang. Sehingga dapat menurunkan kepuasan pasien, yang membutuhkan penanganan yang cepat.
2. Beberapa fasilitas kurang di UPT Puskesmas Sungai Malang seperti fasilitas pelayanan kesehatan jiwa, seperti ruang konseling psikologis, serta perawatan pasien dengan gangguan mental, termasuk walker sebagai alat bantu, berperan penting dalam menunjang pelayanan kesehatan.
3. UPT Puskesmas Sungai Malang kurang obat-obatan tertentu yang dibutuhkan pasien, seperti obat-obatan biologis seperti kanker atau penyakit autoimun, obat untuk penyakit langka, obat-obatan untuk infeksi yang tidak umum. Sehingga pasien harus dirujuk ke rumah sakit atau fasilitas kesehatan yang lebih besar.

Apabila mutu pelayanan UPT Puskesmas Sungai Malang tidak ditingkatkan maka berpotensi timbul dampak negatif yang berujung pada menurunnya kepuasan pasien di UPT Puskesmas Sungai Malang.

Pelayanan publik adalah proses pemberian layanan yang dilakukan oleh pemerintah, pihak swasta yang bertugas atas nama pemerintah, maupun sepenuhnya oleh swasta, kepada masyarakat. Layanan tersebut dapat bersifat berbayar atau gratis untuk memenuhi kebutuhan atau kepentingan publik. Hal ini sesuai dengan penjelasan dalam buku Pelayanan Publik (2020) oleh Rahmadana, M. F. dkk.

Secara esensial, pelayanan publik memiliki cakupan yang sangat luas. Konsep ini tidak hanya terbatas pada interaksi langsung antara pemberi layanan (seperti aparat pemerintah) dan penerima layanan (masyarakat). Pelayanan publik mencakup berbagai proses yang bertujuan untuk memenuhi beragam kebutuhan masyarakat. Proses ini mencakup pengadaan infrastruktur seperti jalan, jembatan, sarana pendidikan, fasilitas kesehatan, prasarana perekonomian, pertanian, serta kebutuhan masyarakat lainnya. Selain itu, kebutuhan akan rasa aman, ketertiban, dan kenyamanan juga merupakan bagian dari layanan yang harus disediakan oleh pemerintah. Hal ini sebagaimana dijelaskan oleh Maulidiah, S. dalam bukunya Pelayanan Publik (2014).

Pelayanan pada hakikatnya melibatkan berbagai aktivitas yang dilakukan secara terus-menerus dan terintegrasi. Proses pelayanan tersebut terjadi dalam seluruh aspek kehidupan organisasi yang berhubungan dengan masyarakat. Proses ini bertujuan untuk menjembatani

kebutuhan penerima layanan dengan pemberi layanan, seperti dijelaskan oleh Marwiyah, S. dalam bukunya Strategi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Era Digitalisasi (2023).

Sebagai aspek mendasar dalam pemerintahan, pelayanan publik menjadi indikator utama dalam mengevaluasi kinerja penyelenggaraan pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah. Sebuah sistem pemerintahan dapat dikatakan berhasil apabila pelayanan publik yang diberikan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Layanan yang efektif dan berkualitas dapat meningkatkan kepuasan masyarakat, karena mereka menjadi pihak yang langsung memberikan penilaian terhadap kualitas kinerja pemerintah. Penekanan ini juga diungkapkan oleh Pangkey, I., dan Rantung, M. I. R. dalam bukunya Manajemen Pelayanan Publik (2023).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan atau serangkaian aktivitas yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, sesuai dengan aturan hukum yang berlaku. Hal ini mencakup penyediaan barang, jasa, maupun administrasi bagi setiap warga negara. Pihak-pihak yang bertanggung jawab sebagai penyelenggara pelayanan publik mencakup berbagai entitas, mulai dari lembaga negara, korporasi, hingga badan hukum independen yang didirikan khusus untuk memenuhi kebutuhan layanan masyarakat.

Penerapan standar pelayanan menjadi elemen krusial dalam pengembangan sistem pelayanan publik di Indonesia. Standar ini mengatur aspek input, proses, dan output dari pelayanan. Standarisasi input sangat penting untuk mengatasi perbedaan kuantitas dan kualitas yang sering kali terjadi antar daerah, sehingga muncul ketimpangan dalam akses terhadap pelayanan berkualitas. Perbedaan kemampuan keuangan daerah dalam mendukung layanan pendidikan dan kesehatan menyebabkan variasi input pada kedua sektor tersebut di berbagai wilayah.

Standar pelayanan berfungsi sebagai parameter yang menjadi acuan dalam penyelenggaraan layanan publik dan sebagai tolok ukur dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Hal ini mencerminkan kewajiban serta janji pemerintah kepada masyarakat untuk menyediakan layanan yang berkualitas, cepat, mudah diakses, dan terukur (UU No. 25 Tahun 2009).

Selain itu, pentingnya penyusunan standar proses dimaksudkan untuk menjamin bahwa pelayanan publik di daerah berjalan sesuai dengan prinsip transparansi, efisiensi, akuntabilitas, serta tidak memihak. Standar ini meliputi penyediaan informasi yang jelas mengenai persyaratan, prosedur, biaya, dan durasi layanan. Dalam standar transparansi, penyelenggara layanan juga diwajibkan untuk memberi tahu pengguna layanan tentang hak mereka untuk memberikan pengaduan atau keberatan apabila merasa diperlakukan secara tidak adil.

Standar Pelayanan Publik (SPP) merupakan ketentuan layanan minimum yang harus disediakan oleh pemerintah untuk masyarakat. Adanya SPP memastikan bahwa setiap warga negara memperoleh hak layanan dasar, seperti pendidikan, kesehatan, air bersih, perumahan, dan sebagainya. Dengan demikian, SPP menjadi acuan penting dalam menilai kinerja pemerintah dalam menyelenggarakan layanan dasar tersebut (Sirajuddin dkk., 2016)

Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai penyediaan pelayanan oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, atau pihak swasta secara langsung kepada publik. Layanan ini dapat diberikan dalam bentuk hibah atau cuma-cuma dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat (Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Wind, MA, dan Tojiri, M. Y. dalam buku *Pelayanan Publik*, 2020).

Dalam konteks penyediaan layanan publik, penting untuk menempatkan kepuasan masyarakat sebagai prioritas utama. Masyarakat harus diperlakukan sebagai raja yang berhak untuk mendapatkan layanan yang optimal dari penyedia layanan. Oleh karena itu, arah pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (*customer-driven government*) perlu ditetapkan dengan mempertimbangkan beberapa karakteristik berikut (Hesti Puspitosari dkk., 2016):

1. Memprioritaskan pengaturan melalui kebijakan yang mendukung terciptanya situasi yang mendukung penyelenggaraan layanan kepada masyarakat.

2. Mengutamakan pemberdayaan masyarakat agar mereka memiliki rasa tanggung jawab terhadap fasilitas pelayanan yang telah dibangun secara kolektif.
3. Mengadopsi sistem kompetisi untuk penyediaan layanan tertentu, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat terjamin.
4. Berfokus pada pencapaian visi, misi, tujuan, dan target yang berorientasi pada hasil (outcomes) dengan memanfaatkan sumber daya yang tersedia.
5. Memprioritaskan pemenuhan kebutuhan serta harapan masyarakat.
6. Memberikan akses yang luas kepada masyarakat dan secara proaktif merespons masukan terkait layanan yang diberikan.
7. Menitikberatkan pada tindakan pencegahan terhadap potensi masalah dalam pemberian layanan.
8. Mendorong pelaksanaan layanan yang bersifat desentralisasi.
9. Mengimplementasikan prinsip pasar dalam penyediaan layanan publik tertentu.

Lebih lanjut, menurut Kotler (Nursalam, 2011), terdapat beberapa metode untuk mengukur kepuasan pelanggan atau pasien, di antaranya:

1. Sistem keluhan dan saran, yang mencakup kotak saran di lokasi strategis, kartu pos berprangko, saluran telepon bebas pulsa, situs web, email, dan sebagainya. Penting untuk menindaklanjuti setiap pengaduan yang diterima.
2. Survei kepuasan pelanggan dapat dilakukan melalui berbagai saluran, seperti telepon, email, maupun tatap muka langsung, dengan tujuan untuk memahami kepuasan pasien/masyarakat dan melaksanakan umpan balik (feedback) yang diperlukan.
3. Ghost shopping, yaitu metode observasi yang melibatkan orang yang menyamar sebagai pelanggan atau pesaing untuk mengamati aspek-aspek pelayanan dan kualitas produk, termasuk mengidentifikasi keluhan, menemukan kelebihan pelayanan berkualitas, serta mempelajari strategi pesaing dalam menghadapi pasien.
4. Lost customer analysis, yaitu upaya untuk menghubungi atau mewawancarai pelanggan yang telah beralih kepada penyedia lain, guna memahami faktor-faktor penyebabnya, melakukan perbaikan terhadap layanan, dan memantau sikap pasien.

Berdasarkan penelitian Sangadji dan Sopiah (2013), faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien meliputi:

1. Karakteristik Pasien

Faktor yang menentukan tingkat kepuasan pasien atau konsumen adalah karakteristik individu pasien, yang mencakup ciri-ciri atau kekhasan yang membedakan setiap individu. Karakteristik tersebut meliputi nama, umur, jenis kelamin, latar belakang pendidikan, suku bangsa, agama, pekerjaan, dan lain-lain.

2. Sarana Fisik

Sarana fisik merujuk pada bukti fisik yang dapat dilihat, termasuk gedung, peralatan, seragam pegawai, dan sarana komunikasi.

3. Jaminan

Jaminan mencakup pengetahuan, keterampilan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh petugas.

4. Kepedulian

Kepedulian berkaitan dengan kemudahan dalam membangun komunikasi yang baik antara pegawai dan klien, perhatian pribadi, serta kemampuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

5. Keandalan

Keandalan adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat, tepat, akurat, dan memuaskan.

Menurut Tryhaji (Yulfita, Aini, dan Andri, 2016), kepuasan pelanggan diartikan sebagai:

1. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan.
2. Ketersediaan pasien untuk memberikan informasi kepada orang lain.
3. Kepuasan terhadap kualitas pelayanan yang telah disediakan.

4. Keinginan untuk menggunakan kembali jasa tersebut.

Kepuasan konsumen diartikan sebagai tingkat persepsi konsumen setelah membandingkan apa yang diterimanya dengan harapannya (Umar, dalam Indrasari, 2019).

Berdasarkan Peraturan Kementerian Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019, fasilitas pelayanan kesehatan adalah tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan berbagai upaya pelayanan kesehatan, termasuk promosi, pencegahan, pengobatan penyakit, dan rehabilitasi, yang dilaksanakan oleh pemerintah dan daerah, pihak berwenang, pemerintah, dan/atau komunitas. Selanjutnya Puskesmas yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat serta upaya promosi dan pencegahan kesehatan di wilayah kerjanya.

METODE

Pendekatan yang diterapkan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Tujuan utama penelitian kuantitatif adalah melakukan pengukuran yang berperan sentral dalam proses penelitian. Aspek ini penting karena hasil pengukuran dapat memberikan wawasan tentang hubungan yang mendasari antara observasi eksperimen dan data yang diperoleh secara kuantitatif. Selain itu, tujuan lain dari penelitian ini adalah untuk membantu mengetahui hubungan antar variabel dalam populasi. Proses pengukuran memegang peranan sentral dalam penelitian kuantitatif karena dapat memberikan pemahaman mendasar antara observasi empiris dan ekspresi matematis hubungan kuantitatif.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian asosiasi deskriptif dan kuantitatif. Penelitian kuantitatif diartikan sebagai suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif yang disajikan dalam bentuk tertulis, disertai dengan angka-angka yang diperoleh dari hasil penelitian itu. Data-data tersebut kemudian diolah, diolah dan dianalisis berdasarkan landasan teori yang dipelajari sehingga dapat diambil kesimpulan. Sebaliknya, penelitian asosiasi bertujuan untuk mengetahui hubungan sebab akibat (sebab-akibat) antara dua variabel atau lebih.

PEMBAHASAN

1. Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Pengumpulan data mengenai penerapan variabel kualitas pelayanan dilakukan melalui kuesioner yang terdiri atas 14 pertanyaan untuk variabel X dan 17 pertanyaan untuk variabel Y, sehingga totalnya mencapai 31 item. Kuesioner ini diberikan kepada 97 responden guna memperoleh informasi terkait kualitas pelayanan di UPT Puskesmas Sungai Malang.

Hasil analisis data dapat dijelaskan sebagai berikut: mayoritas responden, yaitu 78 orang (80%), setuju bahwa petugas Puskesmas bekerja dengan cepat saat melayani pasien, sedangkan 19 responden (20%) merasa kurang setuju. Hal ini menunjukkan bahwa petugas Puskesmas mampu memberikan pelayanan dengan respons yang cepat. Terkait kesiapan dan kelengkapan fasilitas yang digunakan untuk melayani pasien, 82 responden (85%) setuju bahwa kesiapan dan kelengkapan fasilitas yang digunakan untuk melayani pasien, sedangkan 15 orang (15%) kurang setuju. Hasil ini menggambarkan bahwa kesiapan dan kelengkapan fasilitas yang digunakan untuk melayani pasien tersedia di Puskesmas telah mendukung layanan yang baik.

Sebanyak 84 responden (87%) menyatakan bahwa petugas tanggap terhadap keluhan pasien, sementara 13 orang (13%) memberikan tanggapan kurang setuju. Data ini memperlihatkan bahwa petugas responsif dalam menangani keluhan. Ketika diminta pendapat tentang kualitas pelayanan secara keseluruhan, 73 responden (74%) setuju bahwa layanan yang diberikan baik, 15 orang (15%) merasa kurang setuju, dan 9 responden (9%) tidak setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan di Puskesmas dianggap cukup memadai.

Pengetahuan petugas juga mendapat respons positif, di mana 9 responden (9%) menyatakan sangat setuju, 82 responden (84%) setuju, dan hanya 6 orang (6%) yang merasa kurang setuju. Ini menunjukkan bahwa petugas memiliki pemahaman yang baik dalam melayani pasien. Mengenai kemampuan petugas menangani keluhan pasien, 83 responden (86%) setuju bahwa petugas cukup kompeten, 11 orang (11%) kurang setuju, dan 3 orang (3%) tidak setuju.

Tanggapan terhadap sikap ramah dan sopan petugas menunjukkan bahwa 74 responden (76%) setuju, 14 orang (14%) merasa kurang setuju, dan 9 responden (9%) tidak setuju. Hasil ini mengindikasikan bahwa petugas menunjukkan etika yang baik dalam pelayanan. Kepercayaan masyarakat terhadap layanan Puskesmas tinggi, dengan 93 responden (96%) menyatakan setuju dan 4 responden (4%) kurang setuju.

Pasien juga merasa aman selama menerima pelayanan, dengan 93 responden (96%) menyatakan setuju dan hanya 4 orang (4%) yang kurang setuju. Kemampuan komunikasi petugas mendapatkan respons positif dari 89 responden (92%), meskipun 5 orang (5%) merasa kurang setuju dan 3 orang (3%) tidak setuju.

Sebanyak 91 responden (94%) menyatakan bahwa petugas memberikan perhatian yang baik, dengan hanya 6 orang (6%) merasa kurang setuju. Terkait kebersihan ruang Puskesmas, 95 responden (98%) menyatakan setuju bahwa ruang Puskesmas bersih, dan 2 orang (2%) kurang setuju. Sarana dan prasarana pelayanan dianggap memadai oleh 84 responden (87%), walaupun 11 orang (11%) merasa kurang setuju dan 2 responden (2%) tidak setuju.

Penampilan petugas Puskesmas dinilai rapi dan profesional oleh 93 responden (96%), sementara 4 orang (4%) merasa kurang setuju. Data ini memperkuat kesimpulan bahwa petugas Puskesmas berpenampilan baik dan mampu memberikan pelayanan yang profesional.

2. Variabel Kepuasan Pasien (Y)

Berdasarkan hasil tanggapan responden, sebanyak 20 orang (21%) sangat setuju, 72 orang (74%) setuju, dan 5 orang (5%) kurang setuju terhadap kemudahan mengurus persyaratan. Hal ini menunjukkan bahwa aspek kemudahan tersebut dinilai baik oleh mayoritas responden.

Untuk analisis kejelasan persyaratan, sebanyak 89 orang (92%) menyatakan setuju, sementara 8 orang (8%) kurang setuju. Dengan demikian, kejelasan persyaratan dianggap memadai oleh sebagian besar responden.

Dalam hal proses pelayanan, 94 orang (97%) menyatakan setuju dan hanya 3 orang (3%) kurang setuju, menunjukkan bahwa proses pelayanan berjalan dengan baik.

Mengenai kesederhanaan alur pelayanan, 89 orang (92%) setuju, sedangkan 8 orang (8%) kurang setuju. Hal ini menunjukkan bahwa alur pelayanan dianggap sederhana oleh mayoritas responden.

Pada aspek kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan, sebanyak 68 orang (70%) setuju, 22 orang (23%) kurang setuju, dan 7 orang (7%) tidak setuju. Hal ini menandakan perlunya peningkatan di aspek tersebut. Namun, observasi penulis di lapangan menunjukkan hasil serupa dengan data kuesioner.

Terkait keterbukaan waktu penyelesaian, mayoritas responden (85 orang atau 88%) menyatakan setuju, 10 orang (10%) kurang setuju, dan 2 orang (2%) tidak setuju. Ini menunjukkan keterbukaan waktu penyelesaian cukup terjaga.

Untuk kesesuaian tarif dengan SOP, 95 orang (98%) setuju dan 2 orang (2%) kurang setuju. Kondisi ini mengindikasikan bahwa tarif telah sesuai standar.

Aspek ketepatan dan akurasi hasil pelayanan dinilai baik, dengan 88 orang (91%) menyatakan setuju, 6 orang (6%) kurang setuju, dan 3 orang (3%) tidak setuju.

Mayoritas responden (91 orang atau 94%) menilai bahwa profesi petugas sudah menjalankan pelayanan dengan baik, sedangkan 4 orang (4%) kurang setuju dan 2 orang (2%)

tidak setuju.

Terkait keahlian petugas, 12 orang (12%) sangat setuju, 78 orang (80%) setuju, 4 orang (4%) kurang setuju, dan 3 orang (3%) tidak setuju, sehingga dapat disimpulkan bahwa keahlian petugas dinilai baik.

Kemudahan dalam menemukan atau menghubungi petugas mendapat penilaian positif dari mayoritas responden (86 orang atau 89%), meskipun ada 8 orang (8%) yang kurang setuju dan 3 orang (3%) tidak setuju.

Kesopanan dan keramahan petugas diakui baik oleh 83 orang (86%) yang setuju, 9 orang (9%) yang kurang setuju, dan 5 orang (5%) yang tidak setuju.

Dalam aspek keadilan pelayanan, 83 orang (86%) setuju, sementara 9 orang (9%) kurang setuju dan 5 orang (5%) tidak setuju, sehingga layanan dianggap adil oleh mayoritas responden.

Sebanyak 92 orang (95%) menyatakan bahwa kotak saran atau saluran pengaduan tersedia, sementara 5 orang (5%) kurang setuju.

Dalam hal penerimaan umpan balik, 87 orang (90%) setuju, sedangkan 7 orang (7%) kurang setuju, dan 3 orang (3%) tidak setuju, menunjukkan bahwa umpan balik cukup dihargai.

Fasilitas seperti ruang tunggu, toilet, dan tempat parkir dianggap memadai oleh mayoritas responden (94 orang atau 97%), meskipun ada 3 orang (3%) yang memberikan respon kurang setuju.

Kelengkapan ketersediaan obat-obatan, 90 orang atau (93%) setuju, sedangkan 7 orang (7%) kurang setuju, dengan demikian menunjukkan bahwa kelengkapan ketersediaan obat-obatan.

Observasi penulis menunjukkan bahwa fasilitas tersebut sesuai standar. Selain itu, peralatan pendukung pelayanan dinilai cukup lengkap oleh 90 responden (93%), walaupun 7 orang (7%) tidak setuju.

Secara keseluruhan, variabel Kualitas Pelayanan (X) memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y) di UPT Puskesmas Sungai Malang, sebagaimana hasil Uji t yang menghasilkan $(t_{hitung} = 62,759)$, jauh lebih besar dari $(t_{tabel} = 1,996)$ pada taraf signifikansi 0,1%. Dengan demikian, hipotesis alternatif diterima, menunjukkan adanya hubungan antara kedua variabel tersebut.

Hasil analisis korelasi menunjukkan nilai $(R = 0,768)$ dengan koefisien determinasi 58%. Temuan ini menegaskan adanya pengaruh yang kuat antara Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Pasien (Y).

3. Faktor - Faktor

Faktor yang menjadi dominan yaitu indikator waktu pelayanan, yang diperoleh dari hasil koesioner yang dibagikan kepada 97 orang responden terdapat sebanyak 22 orang atau 23% yang kurang setuju dan sebanyak 7 orang atau 7% orang yang tidak setuju. dalam pertanyaan kecepatan, ketepatan waktu pelayanan. Sedangkan faktor Reabilitas (reability), yang diperoleh dari hasil koesioner yang dibagikan kepada 97 orang responden terdapat sebanyak 15 orang atau 15% yang masih kurang setuju. dalam pertanyaan kesiapan dan kelengkapan fasilitas yang digunakan untuk melayani pasien. dan untuk faktor sarana dan prasarana, yang diperoleh dari hasil koesioner yang dibagikan kepada 97 responden terdapat sebanyak 7 orang atau 7% yang masih kurang setuju. dalam pertanyaan kelengkapan ketersediaan obat-obatan. Apabila kualitas pelayanan ditingkatkan, hal ini tentunya akan memberikan dampak positif terhadap kepuasan pasien di UPT Puskesmas Sungai Malang.

SIMPULAN

Setelah melakukan analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di UPT Puskesmas Sungai Malang Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara, peneliti menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien terhadap kepuasan pasien UPT Puskesmas Sungai Malang. Kesimpulan ini didukung oleh hasil uji hipotesis yang dilakukan dengan menggunakan regresi linier sederhana dan

uji t. Dari hasil perhitungan regresi linier sederhana diperoleh rumus $Y = 0,194 + 0,999$ yang menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan sebesar satu satuan akan menyebabkan peningkatan kepuasan pasien sebesar 0,999 yaitu 99%. Selain itu, analisis uji t menunjukkan nilai thitung sebesar 62,759 lebih tinggi dari nilai ttabel sebesar 1,996 pada taraf signifikansi 10%. Hal ini menunjukkan bahwa thitung > ttabel, dengan demikian hipotesis alternatif (H_a) diterima dan hipotesis nol (H_o) ditolak. Hipotesis alternatif menyatakan “terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien”. Melalui analisis menggunakan SPSS 24 dengan 97 responden diperoleh nilai korelasi (R) sebesar 0,765 yang menunjukkan adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. di UPT Puskesmas Sungai Malang sebesar 58%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di UPT Puskesmas relatif kuat. Faktor yang paling menonjol dalam penelitian ini adalah indeks reliabilitas yang diukur melalui kuesioner yang dibagikan kepada 97 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 19% responden masih kurang setuju dengan pernyataan petugas Puskesmas cepat melayani pasien. Faktor yang menjadi dominan yaitu indikator waktu pelayanan, yang diperoleh dari hasil koesioner yang dibagikan kepada 97 orang responden terdapat sebanyak 22 orang atau 23% yang kurang setuju dan sebanyak 7 orang atau 7% orang yang tidak setuju. dalam pertanyaan kecepatan, ketepatan waktu pelayanan. Sedangkan faktor Reabilitas (reability), yang diperoleh dari hasil koesioner yang dibagikan kepada 97 orang responden terdapat sebanyak 15 orang atau 15% yang masih kurang setuju. dalam pertanyaan kesiapan dan kelengkapan fasilitas yang digunakan untuk melayani pasien. dan untuk faktor sarana dan prasarana, yang diperoleh dari hasil koesioner yang dibagikan kepada 97 responden terdapat sebanyak 7 orang atau 7% yang masih kurang setuju. dalam pertanyaan kelengkapan ketersediaan obat-obatan. Apabila kualitas pelayanan ditingkatkan, hal ini tentunya akan memberikan dampak positif terhadap kepuasan pasien di UPT Puskesmas Sungai Malang.

DAFTAR PUSTAKA

- Affrian, R. (2023). *Model-Model Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi Kebijakan*. 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), 520–524.
- Affrian, R., Sukrisyanto, A., & 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), 90.
- Ainah, N., Yunani, A., Rahmini, N., & Rahayu, D. (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., & Mahdalina, M. (2024). EFEKTIVITAS PENGELOLAAN ANGGARAN PENDAPATAN DAN BELANJA DAERAH (APBD) DI KELURAHAN PULAU KECAMATAN KELUA KABUPATEN TABALONG. *Jurnal Keuangan Daerah, Pusat Dan Kearsipan*, 1(2), 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. *Administraus*, 6(2), 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), 2163–2171.

Anjasmari, N. M. M., & 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), 2469–2476.

Arlan, A. S. (2022). KINERJA PEGAWAI PADA UPT BALAI PENYULUHAN PERTANIAN KECAMATAN LOKPAIKAT KABUPATEN TAPIN. *Al'iidara Balad*, 4(2), 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. *Administraus*, 8(2), 56–68.

Arlan, A. S. (2025). Peran Pemerintah Desa Sawang Dalam Penanggulangan Bencana Banjir Di Kecamatan Tapin Selatan Kabupaten Tapin. *Administraus*, 9(1), 85–97.

Arlan, A. S., & Aida, N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Pagat Kecamatan Batu Benawa Kabupaten Hulu Sungai Tengah. *Administraus*, 7(2), 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), 2594–2601.

Arpandi, A., & Aminah, S. (2023). Efektivitas Pengelolaan Sampah Pada Tempat Pembuangan Akhir (Tpa) Batu Merah Kecamatan Lampihong Kabupaten Balangan. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(11), 4750–4755.

Budiman, A., Husaini, M., & 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), 1230–1236.

Budiman, A., & Souvia, B. (2023). IMPLEMENTASI EDUCATION MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM 4.0 PADA MADRASAH ALIYAH ASY SYAFI'YAH KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(6), 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), 396–403.

Fatimah, F., & Saladin, G. (2024). Implementasi Corporate Social Responsibility (CSR) Di Perusahaan Perkebunan Kelapa Sawit PT. Subur Agro Makmur. *JURNAL BISNIS DAN PEMBANGUNAN*, 13(2), 116–123.

Halisah, H., Sugianor, S., & 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), 462–467.

Handayani, R., & 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), 124–132.

Hasbiyah, S. (2022). IMPLEMENTASI PROGRAM KELUARGA HARAPAN (PKH) DI

KECAMATAN SUNGAI PANDAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA: STUDI KASUS DESA RANTAU KARAU HULU. *Administtraus*, 6(2), 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), 2585–2593.

Hasbiyah, S., & Fatmawati, A. (2023). Pengelolaan Dana Desa Dalam Meningkatkan Pembangunan Non Fisik Di Desa Paliat Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(11), 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), 15827–15834.

Husaini, M., Raudah, S., & Amaliya, M. (2023). IMPLEMENTASI PRORGAM PERLUASAN JANGKAUAN UMKM DI KABUPATEN BALANGAN. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(6), 2134–2139.

Hutabarat, Z. S., Riady, Y., Amral, S., Sumiharti, S., Susanti, H., Saputra, T., Affrian, R., & Taufan, A. (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), 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), 361–369.

Junaidi, J. (2025). INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN DI UPT PUSKESMAS AMPAH KOTA KABUPATEN BARITO TIMUR. *Al Iidara Balad*, 6(2), 370–377.

Mardiah, M., Munawarah, M., & 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), 343–350.

Munawarah, M. (2022). PENERTIBAN PEDAGANG KAKI LIMA DI KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA. *Al Iidara Balad*, 4(2), 28–33.

Mutmainah, F., Husaini, M., & 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), 11–19.

Oktavianty, P. A., Affrian, R., Kusbandrijo, B., & Rochim, A. I. (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), 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), 386–395.

Raudah, S., Amalia, R., & Nida, K. (2022). PENGELOLAAN SAMPAH RUMAH TANGGA BERBASIS MASYARAKAT DI KELURAHAN BATU PIRING KECAMATAN PARINGIN SELATAN KABUPATEN BALANGAN. *Al'iidara Balad*, 4(1), 49–58.

Raudah, S., & Maulana, M. A. (2023). Efektivitas Pengelolaan Badan Usaha Milik Desa (BUMDES) Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Niara*, 16(2), 408–415.

- Raudah, S., & Radawiyah, R. (2023). Pengaruh Pengelolaan Arsip Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Pertahanan Kabupaten Balangan. *Jurnal Bisnis Dan Pembangunan*, 12(1), 64–72.
- Saputra, T., Zuhdi, S., Aguswan, A., Affrian, R., Eka, E., Sufi, W., & Harahap, J. R. (2023). Bibliometric Studies and Public Administration Research Potential on Stunting Problems. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 6(2), 197–211.
- Setiawan, I. (2023). Partisipasi Masyarakat Dalam Program Keluarga Berencana Di Kecamatan Amuntai Utara. *Jurnal Niara*, 16(1), 14–19.
- Setiawan, I. (2024). Relevansi Tenaga Honorer Terhadap Peningkatan Kinerja Aparatur Sipil Negara. *Jurnal Niara*, 16(3), 479–483.
- Setiawan, I., Sukristyanto, A., & 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), 117. <https://doi.org/10.11648/j.jppa.20210503.16>
- Sugianor, S., & Husaini, M. (2024). PENGELOLAAN OBJEK WISATA TAMAN BUNGA POSKA DI DESA PEMATANG KECAMATAN BANUA LAWAS KABUPATEN TABALONG. *Al Iidara Balad*, 6(1), 189–193.
- Sugianor, S., & 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), 1883–1890.
- Trio, S., Sulaiman, Z., Reno, A., Khairul, A., & Arya, P. R. (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, 48–68.
- Endin Nasrudin & Muhibudin W.L.(2015). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan kolaboratif*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Marwiyah, S. (2023). Strategi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di era digitalisasi. Probolinggo.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. *Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia.
- Pangkey, I., & Rantung, M. I. R. (2023). *Manajemen pelayanan publik*. Tahta Media Group
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas pelayanan publik: Perilaku aparatur dan komunikasi birokrasi dalam pelayanan publik*. Media Sahabat Cendekia.