

KUALITAS PELAYANAN PASIEN BPJS KESEHATAN PADA POLI UMUM UPT PUSKESMAS PASAR SABTU KECAMATAN SUNGAI TABUKAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Rismawati¹, Akhmad Berkatillah², Jumaidi³

Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
Email: rismaaa1806@gmail.com

ABSTRAK

BPJS dijadikan sebagai tolak ukur dari keberhasilan sebuah pelayanan kepada masyarakat. Namun dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa masalah sehingga Penelitian ini bertujuan untuk Kualitas Pelayanan Pasien BPJS Kesehatan Pada Poli Umum UPT Puskesmas Pasar Sabtu Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara dan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhinya dengan tipe penelitian deskriptif-kualitatif. Hasil dari penelitian menunjukkan cukup baik, dari: *Pertama*, *Reliability* (Handal), pada indikator kemampuan petugas secara tepat dan secara benar kurang baik. *Kedua*, *Responsiveness* (Pertanggungjawaban) pada indikator pelayanan dengan cepat kurang baik, dan kesadaran atau keinginan untuk membantu cukup baik. *Ketiga*, *Assurance* (Jaminan), indikator pengetahuan atau wawasan petugas, kesopansantunan petugas, dan kepercayaan diri petugas cukup baik. *Keempat*, *Empathy* (Empati) pada indikator kemampuan petugas dalam melakukan pendekatan terhadap pasien, kemampuan petugas dalam memberi perlindungan terhadap pasien, dan mengetahui keinginan dan kebutuhan pasien cukup baik. *Kelima Tangible* (Terjamah) pada indikator penampilan petugas sangat baik dan fasilitas fisik penunjang kurang baik. Faktor yang menghambat seperti jaringan internet yang tidak stabil, persediaan obat yang kurang, keterbatasan fasilitas, serta implementasi alur sistem baru yang belum efektif. Faktor pendukung seperti tenaga kesehatan profesional, melayani pasien dan adanya istem intergrasi layanan primer (ILP).

Kata Kunci : Kualitas, BPJS, Puskesmas

ABSTRACT

BPJS is used as a benchmark for the success of a service to the community. However, in its implementation there are still several problems so that this study aims to Quality of BPJS Health Patient Services at the General Polyclinic of Pasar Sabtu Health Center, Sungai Tabukan District, Hulu Sungai Utara Regency and to find out the factors that influence it with a descriptive-qualitative research type. The results of the study showed quite good, from: First, Reliability (Reliability), the indicator of the ability of officers to be precise and correct is not good. Second, Responsiveness (Responsiveness) on the indicator of fast service is not good, and awareness or desire to help is quite good. Third, Assurance (Assurance), the indicator of knowledge or insight of officers, politeness of officers, and self-confidence of officers is quite good. Fourth, Empathy (Empathy) on the indicator of the ability of officers to approach patients, the ability of officers to provide protection to patients, and knowing the desires and needs of patients is quite good. Fifth, Tangible (Tangible) on the indicator of the appearance of officers is very good and supporting physical facilities are not good. Inhibiting factors such as unstable internet network, insufficient drug supplies, limited facilities, and the implementation of new system flows that are not yet effective. Supporting factors such as professional health workers, serving patients and the existence of a primary service integration system (ILP).

Keywords: *Quality, BPJS, Puskesmas*

PENDAHULUAN

Pemerintah sebagai penyedia jasa bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Apalagi pada era otonomi daerah saat ini, kualitas dari pelayanan aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat. Maka, untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang berkelanjutan, diperlukan adanya pengelolaan pelayanan publik yang terintegasi dengan cepat, mudah, terjangkau, aman, dan nyaman dari seluruh jenis pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Salah satu langkah yang ditempuh oleh pemerintah dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, maka dituangkannya ke dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 yang mengatur tentang pelayanan publik di Indonesia. Terutama, dalam hal pelayanan kesehatan kepada masyarakat secara optimal dan berkualitas, sebagaimana fungsi pemerintah untuk mewujudkan serta meningkatkan pelayanan pada warga masyarakat secara maksimal, salah satunya dengan meningkatkan kualitas pelayanan publik dibidang kesehatan. Berbicara mengenai pelayanan publik maka tentunya instansi pemerintah memiliki peran dalam hal ini, pelayanan kesehatan adalah salah satu bentuk pelayanan publik. Bentuk ukuran atau standar pelayanan tersebut sangat dibutuhkan untuk mengetahui sejauh mana pemerintah berhasil atau gagal melaksanakan pelayanan publik di bidang kesehatan. Badan penyelenggara jaminan sosial perlu memperhatikan kebutuhan pelayanan kesehatan masyarakat yang dilayaninya dalam menentukan cara yang paling efektif dalam memberikan pengobatan yang maksimal.

Kesehatan adalah masalah yang memang harus mendapatkan perhatian khusus karena berimbas kepada beberapa aspek seperti yang kita ketahui bahwa dalam memberikan pelayanan Kesehatan haruslah maksimal, dan Masyarakat berhak mendapatkan pelayanan Kesehatan terbaik sebagai mana prosedur yang telah ditentukan dan pelaku Kesehatan juga wajib memberikan pelayanan yang maksimal sesuai dengan aturan, harus dipahami tentang hak dan kewajiban diantara keduanya. Tanpa pandang bulu pelayanan Kesehatan harus memberikan yang terbaik seperti yang kita ketahui berbagai Upaya dan kebijakan yang telah pemerintah lakukan demi kesejahteraan Masyarakat salah satunya melalui program BPJS dengan harapan dapat memperbaiki pelayanan Kesehatan bagi Masyarakat dengan adil dan merata dan kepada siapa saja yang memang berhak.

Masalah kesehatan di Indonesia yang tidak kunjung usai membuat pemerintah harus mengambil tindakan supaya masyarakat tetap dapat merasakan keadilan dan memperoleh haknya serta tidak menimbulkan kerugian. Guna meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat pemerintah mengadakan jaminan sosial. Jaminan sosial ini diselenggarakan oleh pemerintah yang berguna untuk memenuhi kebutuhan hidup dasar yang layak, yaitu melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan yang merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) kemudian berubah menjadi Badan Hukum Publik yang bertugas untuk menyelenggarakan jaminan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia. Oleh sebab itu maka perlu dipahami bahwa prinsip *good governance* menjadi landasan negara dalam menerapkan pelayanan kesehatan yang berarti memperhatikan pelayanan kesehatan masyarakatnya. Disisi lain, kepuasan masyarakat sebagai pasien yang menggunakan jasa BPJS dijadikan sebagai tolak ukur dari keberhasilan sebuah pelayanan yang diberikan oleh para petugas pelayanan yang bersentuhan langsung dengan kepentingan atau kebutuhan masyarakat. Dan tidak menutup

kemungkinan di wilayah Kabupaten Hulu Sungai Utara, tepatnya di UPT Puskesmas Pasar Sabtu Kecamatan Sungai Tabukan yang juga melaksanakan sebuah pelayanan kepada pasien BPJS.

Namun, penelitian yang penulis lakukan pada Pelayanan Pasien BPJS Kesehatan Pada Poli Umum UPT Puskesmas Pasar Sabtu Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara, terdapat beberapa permasalahan, yaitu :

Permasalahan pertama, yakni dilihat dari bangunan masih terdapat ruangan yang sempit serta kekurangan kursi pada antrian sehingga menyebabkan ketidaknyamanan dan tertumpuknya pasien berobat.

Permasalahan kedua, yakni terdapat beberapa petugas kurang teliti dalam menuliskan Nomor BPJS ke kartu pendaftaran sehingga terjadi kesalahan pada petugas pelayanan loket pendaftaran dalam penginputan Nomor BPJS yang menyebabkan tidak sinkron dan memerlukan data diri asli seperti kartu BPJS, kartu keluaraga, atau ktp untuk menyinkronkan nomor nik dan nomor BPJS serta nama pengguna BPJS.

Permasalahan ketiga, yakni Terkait dengan pelayanan Administrasi, sarana dan prasarana pada ruangan TU di UPT Puskesmas Pasar Sabtu Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara masih kekurangan komputer dan loading pada komputer yang ada sangat lambat sehingga untuk membuat rujukan pasien yang memakai kartu BPJS itu jadi terlambat.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis tertarik mengangkat suatu topik yang berjudul "**Kualitas Pelayanan Pasien BPJS Kesehatan Pada Poli Umum UPT Puskesmas Pasar Sabtu Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara**"

METODE

Dalam peneliti ini penulis menggunakan pendekatan dengan penelitian kualitatif dengan tipe deskriptif kualitatif. Adapun teknik pengumpulan data yang penulis gunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sumber data diambil melalui penarikan sampel secara . *Accidental sampling* yang informan sebanyak 11 orang. Setelah semua data terkumpul maka akan dilakukan analisis melalui cara reduksi data, serta penyajian data, dan verifikasi untuk penarikan kesimpulan.

PEMBAHASAN

1. *Reliability* (Handal)

a. Kemampuan petugas dalam melayani secara tepat

Kemampuan petugas dalam melayani pasien BPJS Kesehatan secara tepat pada poli umum kurang baik. Karena masih terdapat beberapa kekurangan, terutama dalam ketelitian pengisian data. Pelayanan yang tepat bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pasien, serta meningkatkan kepuasannya

b. Kemampuan petugas dalam melayani secara benar

Kemampuan petugas dalam melayani pasien BPJS Kesehatan secara benar pada poli umum kurang baik. Meskipun pelayanan petugas sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), seperti yang dinyatakan oleh Kepala UPT Puskesmas Pasar Sabtu. Namun beberapa petugas mengakui bahwa masih terjadi kesalahan dalam

penginputan data pasien BPJS serta kurangnya pelatihan bagi petugas. Adanya kemampuan petugas dalam pelayanan secara benar bertujuan untuk memiliki pengetahuan dan keterampilan yang mumpuni dalam bidang yang dikerjakannya.

2. Responsiveness (Pertanggungjawaban)

a. Pelayanan dengan cepat

Pelayanan pasien BPJS Kesehatan secara cepat pada poli umum kurang baik. Terutama akibat ketidaksinkronan data, kesalahan input, gangguan sistem komputer, serta antrean yang tidak teratur. Adanya pelayanan yang cepat bertujuan untuk membantu pelanggan membuat keputusan pembelian dengan mudah dan cepat.

b. Kesadaran atau keinginan untuk membantu pasien

Kesadaran atau keinginan petugas membantu pasien BPJS pada poli umum cukup baik, sesuai dengan tugas dan tanggungjawab mereka. Adanya kesadaran pelayanan untuk membantu pasien dalam meningkatkan kesadaran pelayanan adalah agar terciptanya penerapannya keselamatan pasien di puskesmas yang optimal dan baik.

3. Assurance (Jaminan)

a. Pengetahuan atau wawasan tugas

Pengetahuan atau wawasan petugas dalam melayani pasien BPJS pada poli umum cukup baik. Hal ini didukung oleh pelatihan seperti APLS dan pelatihan lainnya, sehingga meningkatkan kepercayaan pasien terhadap kualitas pelayanan.

Petugas sudah terampil dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Baik dokter ataupun perawatnya sudah memiliki pelatihan tersendiri dan menjalankan tugas sesuai dengan bidangnya

b. Kesopansantunan petugas

Kesopansantunan petugas di poli umum UPT Puskesmas Pasar Sabtu cukup baik. Sesuai dengan prinsip 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, dan Santun). Sebagian besar pasien merasa puas dengan sikap sopansantun dan ramah dari petugas.

Kesopansantunan petugas bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah, serta saling menghargai dan menghormati.

c. Kepercayaan diri petugas

Kepercayaan diri petugas dalam melayani pasien BPJS sangat baik, terutama karena disiplin ilmu yang dimiliki. Mereka mampu menangani pasien dan menjelaskan prosedur BPJS dengan jelas. Semua pasien yang diwawancarai merasa bahwa petugas, baik dokter, perawat, maupun bidan, cukup percaya diri dalam menjalankan tugas mereka. Adanya kepercayaan diri bertujuan untuk membantu mereka untuk melaksanakan tugas dengan baik dan teratur.

4. Empathy (Empati)

a. Kemampuan petugas dalam melakukan pendekatan terhadap pasien

Kemampuan petugas dalam melakukan pendekatan terhadap pasien BPJS pada poli umum cukup baik, dengan kemampuan bertanya dan berinteraksi dalam proses pengobatan atau diagnosa. Pasien menilai bahwa petugas bersikap ramah dan profesional dalam berkomunikasi.

Adanya pendekatan petugas dalam melayani pasien bertujuan untuk memberikan layanan kesehatan kepada pasien.

- b. Kemampuan petugas dalam memberi perlindungan terhadap pasien

Kemampuan petugas dalam memberikan perlindungan terhadap pasien BPJS Kesehatan cukup baik. Mereka menyediakan fasilitas seperti kursi roda, menjaga hak pasien, dan memastikan pelayanan medis sesuai prosedur BPJS. Tetapi masih terdapat kendala seperti ruang tunggu yang sempit dan kurang nyaman bagi pasien. Selain itu, sistem administrasi yang kurang efisien sering menyebabkan antrean panjang. Meskipun demikian, petugas tetap berupaya memberikan perlindungan dengan memastikan pasien mendapatkan layanan yang sesuai.

- c. Mengetahui keinginan dan kebutuhan pasien

Kemampuan petugas dalam mengetahui keinginan dan kebutuhan pasien BPJS Kesehatan pada poli umum sangat baik. Hal ini tercatat melalui pendekatan seperti wawancara dan analisis terhadap kondisi pasien, seperti menentukan apakah pasien membutuhkan obat atau rujukan untuk tindak lanjut.

Kesigapan dan tanggung jawab petugas dalam menjalankan tugasnya mencerminkan kualitas pelayanan yang baik. Mengetahui kebutuhan pasien dapat dilakukan dengan cara mengukur tingkat kepuasan pasien. Pengukuran ini penting untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan.

5. *Tangible* (Terjamah)

- a. Penampilan petugas dalam melayani

Penampilan petugas dalam melayani pasien BPJS sangat baik. Mereka mengenakan seragam resmi, tanda pengenal, serta menggunakan perlengkapan seperti masker dan sarung tangan sesuai kebutuhan.

Hal tersebut didukung oleh peraturan Pemerintah Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara dan Kepala Puskesmas Pasar Sabtu yang mengatur pakaian yang digunakan pegawai setiap harinya, sehingga pegawai sudah mengetahui dan melaksanakan kewajiban mereka terkait dengan pakaian dinas.

- b. Fasilitas fisik penunjang dalam pelayanan

Fasilitas fisik penunjang dalam pelayanan pasien BPJS pada poli umum kurang baik. Fasilitas fisik seperti ruang tunggu terlihat sempit dengan jumlah kursi antrian yang tidak mencukupi sehingga menyulitkan pasien yang akan mendapatkan pelayanan.

Secara keseluruhan, meskipun fasilitas dasar telah tersedia, perbaikan pada aspek kenyamanan dan ketersediaan kursi perlu menjadi perhatian utama untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Faktor Faktor Kualitas Pelayanan Pasien BPJS Kesehatan Pada Poli Umum UPT Puskesmas Pasar Sabtu Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara

1. Faktor Penghambat

Faktor yang menghambat pelayanan pasien BPJS pada poli umum diantaranya jaringan internet yang tidak stabil, stok obat yang kurang, keterbatasan fasilitas seperti ruang tunggu yang sempit dan kursi antrian yang kurang, serta implementasi alur sistem baru yang belum sepenuhnya berjalan efektif, meskipun beberapa pasien merasa pelayanan sudah memadai.

2. Faktor Pendukung

Pelayanan pasien BPJS Kesehatan pada poli umum sudah berjalan dengan cukup baik dan bagus. Didukung oleh tenaga kesehatan yang terampil dan sistem integrasi layanan yang mempermudah proses pelayanan. Namun, terdapat beberapa kendala, seperti ruangan sempit, jaringan internet yang tidak stabil, dan ketersediaan fasilitas yang perlu ditingkatkan untuk mendukung pelayanan yang lebih optimal.

SIMPULAN

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan pada bab terdahulu, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan Pasien BPJS pada Poli Umum UPT Puskesmas Pasar Sabtu Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah baik. Hal ini dapat dilihat pada: Pertama, *Reliability* (Handal), pada indikator kemampuan petugas dalam melayani pasien BPJS secara tepat pada poli umum kurang baik. Karena masih terdapat kendala dalam pengisian data pasien. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan ketelitian petugas dan evaluasi sistem pelayanan agar lebih efisien dan pada indikator kemampuan petugas dalam melayani pasien BPJS secara benar pada poli umum kurang baik. Karena masih terkendala sistem teknis yang lambat, kesalahan administrasi, dan fasilitas yang terbatas. Kedua, *Responsiveness* (Pertanggungjawaban) pada indikator pelayanan pasien BPJS Kesehatan secara cepat pada poli umum kurang baik. Karena masih menghadapi kendala teknis, administrasi, dan fasilitas yang menyebabkan keterlambatan dan pada indikator kesadaran atau keinginan petugas membantu pasien BPJS pada poli umum cukup baik. Terlihat petugas berusaha melayani pasien dengan ramah, tetapi sering mengalami kesulitan akibat banyaknya pasien, antrean yang tidak teratur, serta keterbatasan alat dan ruang pelayanan. Ketiga, *Assurance* (Jaminan), pada indikator pengetahuan atau wawasan petugas dalam melayani pasien BPJS pada poli umum cukup baik. Hal ini menciptakan rasa percaya dan kenyamanan bagi pasien dalam menerima layanan kesehatan. Pada indikator kesopansantunan petugas di UPT Puskesmas Pasar Sabtu cukup baik. Sesuai dengan prinsip 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, dan Santun) dan pada indikator kepercayaan diri petugas dalam melayani pasien BPJS sangat baik. Kepercayaan diri ini didukung oleh disiplin petugas, yang semakin meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien. Keempat, *Empathy* (Empati) pada indikator kemampuan petugas dalam melakukan pendekatan terhadap pasien BPJS pada poli umum cukup baik, dengan kemampuan bertanya dan berinteraksi dalam proses pengobatan atau diagnosa. Pada indikator kemampuan petugas dalam memberikan perlindungan terhadap pasien BPJS Kesehatan cukup baik. Mereka menyediakan fasilitas seperti kursi roda, menjaga hak pasien, dan memastikan pelayanan medis sesuai prosedur BPJS. Dan pada indikator kemampuan petugas dalam mengetahui keinginan dan kebutuhan pasien BPJS Kesehatan pada poli umum sangat baik, sehingga pelayanan berjalan lancar dan sesuai dengan standar yang berlaku. Kelima *Tangible* (Terjamah) pada indikator penampilan petugas dalam melayani pasien BPJS sangat baik, dimana pegawai menggunakan pakaian dengan rapi dan memakai seragam saat melaksanakan tugas sehari-hari sesuai dengan prosedur yang ada dan pada indikator fasilitas fisik penunjang dalam melayani pasien BPJS pada poli umum kurang baik. Secara keseluruhan, meskipun fasilitas dasar telah tersedia,

perbaikan pada aspek kenyamanan dan ketersediaan kursi perlu menjadi perhatian utama untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

2. Adanya Faktor-faktor yang menghambat dan yang mendukung Pasien BPJS Kesehatan Pada Poli Umum UPT Puskesmas Pasar Sabtu. Faktor yang menghambat seperti jaringan internet yang tidak stabil, persediaan obat yang kurang, keterbatasan fasilitas seperti ruang tunggu yang sempit dan kursi antrian yang kurang, serta implementasi alur sistem baru yang belum sepenuhnya berjalan efektif. Dan adapun faktor pendukungnya seperti tenaga kesehatan yang sudah terampil, profesional, dan sigap dalam melayani pasien. Sistem integrasi layanan primer (ILP) yang mempermudah proses pelayanan.

Berdasarkan kesimpulan di atas maka penulis memberikan saran :

1. Dinas Kesehatan agar lebih sering memberikan dorongan serta motivasi kepada para kepala puskesmas / petugas lainnya khususnya Puskesmas Pasar Sabtu agar Puskesmas Pasar Sabtu yang kini kurang bisa kembali bangkit dan berkembang dengan baik serta untuk petugasnya yang sudah berjalan bisa lebih baik lagi.
2. Kepada Kepala UPT Puskesmas Pasar Sabtu agar memilih pengurus pegawai puskesmas yang benar-benar memiliki kemampuan dan semangat yang tinggi dan agar pasien yang sesuai dengan potensi dan kebutuhan masyarakat desa. Serta lebih meningkatkan koordinasi antara kepala puskesmas dengan petugasnya. Dan juga disarankan kepada kepala puskesmas untuk membangun tim dengan cara kerjasama antar tim yang dianggap mampu atau bisa mencapai tujuan. Disarankan juga kepada kepala pukesmas untuk memberikan pelatihan agar lebih kreatif dan bisa memberikan partisipasi, saran dan kritik terhadap pasien. Serta agar bisa menambah kecepatan jaringan internet supaya tidak terjadi keterlambatan pelayanan pada pasien BPJS Poli umum, menambah jumlah komputer, serta memperbanyak kursi antrian khususnya di bagian poli umum dan memperluas ruangan pada poli umum agar pasien nyaman saat melakukan pelayanan atau bisa di atur kembali tata letak ruangan pada poli umum UPT Pusksmas Pasar Sabtu. Dan karena saat ini ada peraturan baru yang diterapkan oleh setiap puskesmas yang bernama ILP (Integrasi Layanan Primer). Banyak masyarakat yang tidak mengerti tentang alur pelayanan tersebut maka diharapkan agar menambah petugas atau ada petugas yang dikhususkan untuk menjelaskan tentang pelayanan yang baru itu sehingga pasien mudah untuk memahami.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Jamaluddin. 2015. *Metode Penelitian Administrasi Publik Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta : Penerbit Gava Media.
- Aryawan, I Dewa Gede Soni. 2020. *Mal Pelayanan Publik dan Standar Pelayanan Publik*. Malang : Media Nusa Creative.
- 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’, *Administrasus*, 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’, *Administrasus*, 8(2), pp. 56–68.
- Arlan, A.S. (2025) ‘Peran Pemerintah Desa Sawang Dalam Penanggulangan Bencana Banjir Di Kecamatan Tapin Selatan Kabupaten Tapin’, *Administrasus*, 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’, *Administrasus*, 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’YAH 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.
- Oktaviany, 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.jppa.20210503.16>.
- Sugianor, S. and Husaini, M. (2024) 'PENGELOLAAN OBJEK WISATA TAMAN BUNGA POSKA DI DESA PEMATANG KECAMATAN BANUA LAWAS KABUPATEN TABALONG', *Al Idara 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.
- Feny Rita Fiantika, Et al. 2022. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sumatera Barat : PT.GLOBAL EKSEKUTIF TEKNOLOGI
- Gunawan, Imam. 2015. *Metode Penelitian Kualitatif Teori & Praktik*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Hajar, Siti. 2021. *Pemerintah Desa Dan Kualitas Pelayanan Publik*. Medan : UMSU PRESS.
- Hardiansyah, Haris. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial*. Jakarta : Salemba Humaika.
- Mustanir, Ahmad. 2022. *Pelayanan Publik*. Pasuruan : CV Penerbit Qiara Media.
- Rasimin. 2018. *Metodologi Penelitian : Pendekatan Praktis Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Saragih, dkk. 2024. *Manajemen Pelayanan Publik*. Batam : CV. REY MEDIA GRAFIKA.
- Satori, Djam'an dan Aan Komariah. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sunanto. 2023. *Perlindungan Hukum Terhadap Dokter yang Melakukan Pelayanan Telemedicine Pasien Bedah Anak di Indonesia*. Surabaya : Scopindo Media Pustaka.
- Taufiqurokhman, Evi Satispi. 2018. *Teori dan Perkembangan Manajemen Publik*. Jakarta : UMJ PRESS.
- Waridah, Ernawati. 2015. *Pedoman Umum EYD*. Jakarta: Bmedia Imprint Kawan Pustaka.
- Widoyoko, Eko Putro. 2016. *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.