

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR BADAN PERTANAHAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Suwaibatul Aslamiah¹, Yusran Fahmi², Agus Sya'bani Arlan³

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

Email: suwaibatulaslamiah454@gmail.com

ABSTRAK

Kualitas pelayanan di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Hulu Sungai Utara memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan seperti keandalan, ketanggapan. Analisis dilakukan karena adatemuan beberapa permasalahan pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Hulu Sungai Utara. Diantaranya aparatur yang kurang responsif terhadap keluhan dan pertanyaan yang diajukan oleh pemohon sertifikat tanah; waktu penyelesaian kurang optimal sesuai dengan waktu yang ditentukan oleh BPN; dari kantor Notaris/PPAT yang melakukan proses di BPN pada sertifikat tanah tersebut kadang terjadi keterlambatan pada pengembalian sertifikat tanah. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan sampel 66 responden dari populasi 189 orang. Hasil analisis data SPSS 25 menunjukkan t hitung sebesar 13,829 dengan signifikansi 0,000, lebih besar dari t tabel 1,999. Koefisien determinasi R sebesar 0,349 menunjukkan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sebesar 34,9%. Persamaan regresi yang diperoleh adalah $Y = 15,098 + 0,127$, menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan berkontribusi positif terhadap kepuasan masyarakat.

Kata Kunci: Pengaruh, Kualitas, Pelayanan

ABSTRACT

The quality of service at the North Hulu Sungai Regency National Land Agency Office has a significant influence on community satisfaction. Research shows that service quality dimensions such as reliability, responsiveness. The analysis was carried out because there were several problems found at the North Hulu Sungai Regency National Land Agency Office. These include officials who are less responsive to complaints and questions raised by land certificate applicants; completion time is less than optimal according to the time determined by BPN; from the Notary/PPAT office which carries out the process at BPN on the land certificate, sometimes there is a delay in returning the land certificate. The research used a descriptive quantitative approach with a sample of 66 respondents from a population of 189 people. The results of SPSS 25 data analysis show that the t count is 13.829 with a significance of 0.000, greater than the t table of 1.999. The coefficient of determination R of 0.349 shows that the influence of service quality on community satisfaction is 34.9%. The regression equation obtained is $Y = 15.098 + 0.127$, indicating that improving service quality contributes positively to community satisfaction..

Keyword: Influence, Quality, Service

PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Kantor BPN adalah lembaga yang memiliki mandat untuk melakukan pendaftaran tanah, pengukuran, dan pemberian sertifikat hak atas tanah kepada pemilik atau pemegang hak yang sah. Di Kabupaten Hulu Sungai Utara, BPN memiliki peran strategis dalam menangani dan mengurangi dampak dari tumpang tindih hak kepemilikan tanah. Melalui upaya-upaya yang terkoordinasi dan

sistematis, BPN berusaha untuk meningkatkan kepastian hukum atas tanah dan memfasilitasi penyelesaian masalah-masalah terkait kepemilikan tanah yang belum terselesaikan.

Penyelenggaraan pelayanan masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan diberbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu, tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan dibidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan. Kondisi dan perubahan cepat yang diikuti pergeseran nilai tersebut perlu disikapi secara bijak melalui Langkah kegiatan yang terus menerus dan berkesinambungan dalam berbagai aspek pembangunan untuk membangun kepercayaan masyarakat guna mewujudkan tujuan pembangunan nasional. Untuk itu, diperlukan konsepsi sistem pelayanan yang berisi nilai, persepsi dan acuan perilaku yang mampu mewujudkan hak asasi manusia sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dapat diterapkan sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan harapan dan cita-cita tujuan nasional.

Kantor Pertanahan selaku kantor pelayanan publik juga dituntut untuk bisa selalu memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat pengguna jasa di bidang pertanahan salah satu diantaranya adalah penatagunaan tanah. Penatagunaan Tanah pada dasarnya dilaksanakan untuk mengatur penguasaan, penggunaan dan pemanfaatan tanah bagi berbagai kegiatan pembangunan secara optimal dan berkelanjutan sesuai dengan tata ruang. Maka profesionalisme dari petugas Kantor Pertanahan dan sarana penunjang sangat penting. Dengan adanya kerjasama pelaksanaan pelayanan yang baik maka diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik pula sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Oleh karena itu pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan harus memperhatikan dari segi mutu dan kualitas, dimana dengan mutu pelayanan yang baik, akan dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat dalam menggunakan jasa pelayanan yang berkaitan dengan kualitas layanan. Ditinjau dari kebutuhan masyarakat, pelayanan publik sangatlah penting, bentuk jasa publik. Untuk mendukung peran pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan yang baik, upaya peningkatan kualitas pelayanan dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat selalu diberikan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana, dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara terus-menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur negara pada semua tingkatan. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara menetapkan kebijakan tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap unit pelayanan instansi pemerintah. Pedoman umum ini, selain dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja masing-masing unit pelayanan pemerintah, juga diharapkan dapat memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara objektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja unit pelayanan publik (keputusan MENPAN Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004).

METODE

Lokasi Penelitian adalah tempat dimana penelitian dilaksanakan, penempatan lokasi penelitian untuk mempertanggungjawabkan data yang diperoleh. Lokasi penelitian ini akan

dilakukan di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Hulu Sungai Utara yang beralamatkan di Sungai Malang, Kec. Amuntai Tengah, Kabupaten Hulu Sungai Utara, Kalimantan Selatan 71471

Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode deskriptif adalah metode penelitian untuk membuat gambaran mengenai situasi atau kejadian, sehingga metode ini berkehendak mengadakan akumulasi data dasar belaka. Namun, dalam pengertian metode penelitian yang lebih luas, penelitian deskriptif metode penelitian yang lebih luas diluar metode sejarah dan eksperimental, dan secara lebih umum sering diberi nama, metode survey. Kerja peneliti, bukan saja memberikan gambaran terhadap fenomena-fenomena, tetapi juga menerangkan hubungan, menguji hipotesis-hipotesis, membuat prediksi serta mendapatkan makna dan implikasi dari suatu masalah yang ingin dipecahkan.

Penelitian ini juga disebut penelitian asosiatif karena penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y). Adapun yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Pendekatan *ex post facto* adalah metode penelitian yang menyelidiki hubungan antara variabel-variabel yang telah terjadi.

Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Metode kuantitatif dan kualitatif sering dipasangkan dengan nama metode yang tradisional dan metode baru; metode positivistic dan metode postpositivistic, metode scientific dan artistic, metode konfirmasi dan temuan. Jadi metode kuantitatif sering dinamakan metode tradisional, positivistic, scientific dan metode discovery.

Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif atau hubungan (pengaruh) dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Jenis penelitian asosiatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui tujuan atau pengaruh secara dua variable atau lebih (Sugiyono, 2010: 11). Jenis penelitian kuantitatif menekankan analisisnya berupa angka-angka (numeric) yang diolah dengan metode statistic (Sugiyono, 2013: 7). Dengan metode ini, akan diperoleh hasil yang positif dan signifikan antara variabel yang diteliti yakni pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Hulu Sungai Utara.

PEMBAHASAN

Penulis mendistribusikan sebanyak

Jenis Kelamin Responden

JENIS KELAMIN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	LAKI-LAKI	27	40.9	40.9	40.9
	PEREMPUAN	39	59.1	59.1	100.0
	Total	66	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 2024

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat dari 66 responden, 27 responden (40,9%) berjenis kelamin laki-laki, sedangkan 39 responden (59.1%) berjenis kelamin perempuan.

Usia Responden

USIA

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-35 TAHUN	37	56.1	56.1	56.1
	36-45 TAHUN	12	18.2	18.2	74.2
	46-55 TAHUN	5	7.6	7.6	81.8
	56-65 TAHUN	6	9.1	9.1	90.9
	66-75 TAHUN	5	7.6	7.6	98.5
	6	1	1.5	1.5	100.0
	Total	66	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 2024

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat dari 66 responden, 37 responden (56,1%) berusia 20-35 tahun, 12 responden (18,2%) berusia 36-45 tahun, 5 responden (7,6%) berusia 46-55 tahun, 6 responden (9,1%) berusia 56-65 tahun, dan 5 responden (7,6%) berusia 66-75 tahun.

Pekerjaan Responden

PEKERJAAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	5	7.6	7.6	7.6
	WIRASWASTA	36	54.5	54.5	62.1
	IRT	19	28.8	28.8	90.9
	KARYAWAN	3	4.5	4.5	95.5
	MAHASISWA	3	4.5	4.5	100.0
	Total	66	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 2024

Pengujian mencakup uji validitas, uji realibilitas, uji hipotesis, uji linieritas dan uji regresi linier sederhana.

a. Uji Validitas

Uji validitas adalah prosedur untuk memastikan apakah kuesioner yang dipakai untuk mengukur variabel penelitian valid atau tidak. Kuesioner dapat dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Untuk mengetahui item pertanyaan itu valid dengan melihat nilai Corrected Item Total Corelation. Apabila item pertanyaan mempunyai r hitung dari r tabel maka dapat dikatakan valid. Hasil pengamatan pada r tabel didapatkan nilai dari sampel (N) = 66 sebesar 0,2423 (dilihat pada distribusi nilai r Tabel). Jadi, item pertanyaan yang valid mempunyai r hitung lebih besar dari 0,2423.

Uji Validitas

Variabel	Item	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	X1	0,608	0.2423	Valid
	X2	0,478	0.2423	Valid
	X3	0,791	0.2423	Valid
	X4	0,642	0.2423	Valid
	X5	0,560	0.2423	Valid
	X6	0,690	0.2423	Valid
	X7	0,774	0.2423	Valid
	X8	0,758	0.2423	Valid
	X9	0,639	0.2423	Valid
	X10	0,528	0.2423	Valid
	X11	0,646	0.2423	Valid
	X12	0,560	0.2423	Valid
	X13	0,647	0.2423	Valid
	Total	1	0.2423	Valid
Kepuasan Masyarakat (Y)	Y1	0,707	0.2423	Valid
	Y2	0,776	0.2423	Valid
	Y3	0,593	0.2423	Valid
	Y4	0,804	0.2423	Valid
	Y5	0,668	0.2423	Valid
	Total	1	0.2423	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 2024

Tabel diatas memperlihatkan bahwa seluruh item pertanyaan memiliki nilai koefisien korelasi positif dan r hitung lebih besar dari pada r tabel. Hal ini berarti bahwa data yang diperoleh telah valid Uji Reliabilitas

Uji reabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reabilitas data dilakukan dengan metode Cronbach Alpha yakni suatu instrumen dikatakan reliabel bila memiliki koefisien kehandalan reabilitas sebesar 0,6 atau lebih. Uji reabilitas dalam penelitian ini menggunakan program SPSS 25 dengan hasil analisis untuk data variabel x sebagai kualitas pelayanan dan variabel y sebagai kepuasan masyarakat.

Uji Reabilitas Variabel X

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.882	13

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 2024

Uji Reabilitas Variabel Y

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.755	5

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 2024

Berdasarkan tabel diatas hasil uji reabilitas didapatkan semua nilai dari hasil variabel x dan variabel y menghasilkan nilai cronbach alpa $> 0,5$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua instrumen dalam penelitian ini adalah reliabel. Mengapa dikatakan reliabel, karena hasil dari cronbach alpa variabel x adalah 0,882 diatas 0,5dan nilai dari cronbach alpa variabel y adalah 0,755 diatas 0,5. Maka dari hasil hitunga tersebut dapat disimpulkan bahwa instrumen untuk variabel x dan variabel y dalam penelitian ini berdasarkan hasil uji reabilitasnya adalah valid atau reliabel.

b. Uji Regresi Linier Sederhana

Metode regresi linier sederhana ini dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Hulu Sungai Utara. Untuk itu penulis sajikan hasil uji regresi linier sederhana berdasarkan tabel sebagai berikut

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KUALITAS PELAYANAN ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT

b. All requested variables entered.

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 2024

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.866 ^a	.749	.745	.366

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 2024

Tabel diatas menjelaskan besarnya nilai korelasi atau hubungan antar variabel (R) yaitu sebesar 0,866 dari output tersebut diperoleh koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,749 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel terkait (Kepuasan Masyarakat) adalah sebesar 74,9%.

Hasil Persamaan Regresi Linear Sederhana

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	25.672	1	25.672	191.251	.000 ^b
	Residual	8.591	64	.134		
	Total	34.262	65			

a. Dependent Variable: Y1

b. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 2024

Hasil Persamaan Regresi Linear Sederhana

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	15.098	.539		27.997	.000
KUALITAS PELAYANAN	.127	.009	.866	13.829	.000

a. Dependent Variable: X1

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 2024

Pada tabel diatas, dikemukakan nilai koefisien dari persamaan regresi. Dalam penelitian ini, rumus persamaan regresi linear sederhana yang digunakan adalah $Y = a + bx$

Dimana: Y= Kepuasan Masyarakat

a = Konstanta

X= Kualitas Pelayanan

Berdasarkan tabel 4.29 hasil Output diatas, menjelaskan ada pengaruh yang signifikan antara variabel (X) dengan variabel (Y) . Hal ini dapat dilihat dari nilai $\text{Sig.} < 0,05$, yaitu $0.000 < 0,05$, yang berarti persamaan regresi berdasarkan penelitian adalah signifikan.

Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	16.531	.516		32.066	.000
	Kualitas Pelayanan Publik	.192	.010	.900	19.747	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber Data Di peroleh Menggunakan Aplikasi SPSS 22

Hasil dari output diatas didapatkan model persamaan regresi linear sederhana yaitu : $Y = 15,098 + 0,127X$.

Konstanta sebesar 15,098 mengandung arti bahwa nilai konstanta variabel kepuasan masyarakat adalah sebesar 15,098. Koefisien regresi X sebesar 0,127 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai kualitas pelayanan, maka nilai kualitas pelayanan bertambah sebesar 0,127. Koefisien regresi tersebut bernilai positif sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel x terhadap variabel Y adalah positif.

c. Uji Hipotesis

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	15.098	.539		27.997	.000
KUALITAS PELAYANAN	.127	.009	.866	13.829	.000

a. Dependent Variable: Y1

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 2024

Diketahui nilai Sig. Untuk pengaruh variabel x dan variabel y adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan t hitung $13,829 > 1,999$ t tabel. Jika nilai t hitung lebih besar dari t tabel maka H_a dalam penelitian ini diterima, begitu juga sebaliknya jika t hitung lebih kecil dari t tabel maka H_a dalam penelitian ini ditolak. Dari pernyataan diatas dapat dilihat bahwa t hitung lebih besar dari t tabel $13,829 > 1,999$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H_a diterima yang berarti ada pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y). Artinya kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Hulu Sungai Utara berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Hulu Sungai Utara.

SIMPULAN

Berdasarkan dari hasil analisis yang telah dilakukan dari pengolahan data SPSS 25 didapat t hitung sebesar 13,829 dan signifikansi sebesar 0,000. Dibandingkan t tabel 1,999, maka t hitung lebih besar dari t tabel dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Maka dapat disimpulkan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Hasil koefisien determinasi R sebesar 0,349 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel terikat (Kepuasan Masyarakat) adalah sebesar 34,9%. Persamaan regresi yang didapatkan adalah $Y = 15,098 + 0,127X$, artinya bahwa nilai konstanta (a) sebesar 15,098 mengandung arti bahwa nilai konstanta variabel kepuasan adalah sebesar 15,098. Koefisien regresi X sebesar 0,127 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai kualitas, maka nilai kepuasan bertambah sebesar 0,127. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap variabel Y adalah positif.

Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan Kantor badan Pertanahan Nasional Kabupaten Hulu Sungai Utara, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang diterima masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas, maka disimpulkan bahwa koefisien determinasi menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dengan demikian, hasil analisa menjelaskan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dapat teruji 75%.

Berdasarkan hasil persamaan regresi menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat bersifat positif. Artinya, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Secara singkat berdasarkan hasil hitung dengan menggunakan SPSS 25 maka diperoleh nilai yang baik untuk koefisien kualitas pelayanan, dengan demikian pelayanan Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Hulu Sungai Utara dapat memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat sehingga bersifat positif.

Berdasarkan hasil uji hipotesis nilai t hitung lebih besar dari t tabel $13,829 > 1,999$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H_a diterima yang berarti ada pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y). Artinya kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor badan Pertanahan Nasional Kabupaten Hulu Sungai Utara berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor badan Pertanahan Nasional Kabupaten Hulu Sungai Utara.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, Permata, B. (2015). *Manajemen Marketing Perhotelan*. CV. Andi Offset.
- Hardiansyah, M. S. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasi)*. Penerbit Gaya Media.
- Lupiyoadi. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.
- Pasolong, H. (2017). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta.
- Tjiptoni, F. (2014). *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi.
- 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', *Administraus*, 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', *Administraus*, 8(2), pp. 56–68.
- Arlan, A.S. (2025) 'Peran Pemerintah Desa Sawang Dalam Penanggulangan Bencana Banjir Di Kecamatan Tapin Selatan Kabupaten Tapin', *Administraus*, 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', *Administraus*, 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 Sugianor, 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.jppa.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.