

KUALITAS PELAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Annisa¹, Munawarah², Nida Urahmah³

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

Email: annisaxiaodi@gmail.com

ABSTRAK

Kualitas pelayanan adalah yang berdasarkan apa yang diberikan kepada masyarakat untuk memenuhi keinginan serta kebutuhan mereka, jika pelayanan yang kita berikan baik maka hasilnya dapat memuaskan masyarakat dan pelayanan tersebut dapat dikatakan berkualitas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara serta faktor-faktor yang mempengaruhinya, kemudian permasalahan Kualitas Pelayanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara yang belum adanya ruangan khusus pada bidang pelayanan informasi dan pengaduan, Kurangnya Perangkat Komputer, Kurangnya Jumlah Pegawai, Kurangnya kehandalan dari petugas layanan, kurangnya kesanggupan pegawai dan kurangnya tingkat perhatian petugas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara dinilai cukup baik seperti: dapat dilihat dari lingkungan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara bahwa terdapat beberapa aspek terpenting mulai dari Sarana dan Prasarana Fisik Perkantoran, Kurangnya Jumlah Pegawai dan Kehandalan Pegawai. Sedangkan indikator yang optimal yaitu: kemampuan pegawai dalam memberikan layanan, respon pegawai, dan keramahan pegawai dalam melayani masyarakat. Saran kepada Kepala Dinas Dukcapil HSU agar mengusulkan penamabahan biaya dan membuka rekrutmen pegawai.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, Informasi dan Pengaduan Masyarakat

ABSTRACT

Quality of service is based on what is given to the community to fulfill their desires and needs. If the service we provide is good then the results can satisfy the community and the service can be said to be of quality. This research aims to find out what the Quality of Information Services and Public Complaints is at the Population and Civil Registration Service of North Hulu Sungai Regency and the factors that influence it, then the problem of the Quality of Information Services and Public Complaints at the Population and Civil Registration Service of North Hulu Sungai Regency which does not yet exist. special room in the field of information and complaint services, lack of computer equipment, lack of number of employees, lack of reliability of service personnel, lack of employee capability and lack of level of attention of officers. The results of the research show that the quality of Information Services and Public Complaints at the North Hulu Sungai Regency Population and Civil Registration Service is considered quite good, as can be seen from the Population and Civil Registration environment of North Hulu Sungai Regency that there are several important aspects starting from the Physical Office Facilities and Infrastructure, Lack of Number of Employees and Employee Reliability. Meanwhile, the optimal indicators are: employee ability to provide services, employee response, and employee friendliness in serving the community. Suggestion to the Head of the HSU Dukcapil Service to propose increasing costs and opening up employee recruitment.

Keyword: *Quality, Service, Information and Public Complaints*

PENDAHULUAN

Peranan pelayanan administrasi kependudukan sangatlah penting dalam suatu pemerintahan dan pembangunan di suatu daerah. Salah satu wujud dari pelayanan publik yang berkualitas adalah tersedianya Sumber Daya Manusia (SDM) dan Sumber Daya Alam (SDA) yang cukup untuk

memberikan kebebasan kepada masyarakat untuk menyampaikan keluhan atau pengaduannya. Ketika terjadi kesenjangan antara harapan dengan kenyataan yang terjadi. Harapan masyarakat dalam pelayanan publik tentu saja mengharapkan pelayanan yang berkualitas, pelayanan yang mampu memenuhi hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik. Munculnya berbagai keluhan dari masyarakat ke bidang pelayanan informasi dan pengaduan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara. Keluhan yang disebabkan karena adanya rasa ketidakpuasan masyarakat (Amilia and Sri Rahayu, 2020).

Penelitian ini di latarbelakangi pada peraturan presiden nomor 76 tahun 2013 menjelaskan bahwa pengaduan adalah penyampaian keluhan oleh pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atau pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian larangan oleh penyelenggara pelayanan publik. Serta pelayanan pengaduan adalah suatu kegiatan penyaluran pengaduan, pemrosesan respon atas pengaduan, umpan balik dan laporan penanganan pengaduan (Republik Indonesia, 2013).

Keterbatasan fasilitas perangkat komputer di pelayanan pengaduan kependudukan dan pencatatan sipil untuk menunjang kelancaran kegiatan yang dilakukan petugas layanan di ruang pengaduan serta tidak adanya ruangan khusus untuk layanan informasi dan pengaduan yang seharusnya terkonsentrasi dan steril agar memudahkan penyampaian kepada masyarakat. Keterbatasan pegawai dalam pelayanan informasi dan pengaduan sehingga petugas yang melayani Cuma 1 orang baik secara offline maupun online. Kurangnya kehandalan dari petugas layanan di ruang pengaduan karena tidak adanya pembinaan secara khusus untuk pegawai dalam menghadapi keluhan atau aduan yang dilakukan masyarakat agar hasil pelayanan lebih maksimal. Kurangnya kesanggupan pegawai dalam melayani masyarakat di ruang pengaduan karena petugas yang melayani tidak dapat memaksimalkan pelayanan serta ada pekerjaan lain selain di ruang pengaduan. Kurangnya tingkat perhatian petugas layanan kepada masyarakat yang melakukan pelayanan di ruang pengaduan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relative karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hak terhadap persyaratan atau spesifikasinya baik itu pada tingkat baik atau buruknya sesuatu. Bila persyaratan itu dipenuhi berarti kualitas suatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaiknya jika persyaratan tidak dipenuhi maka dapat dikatakan tidak baik, sebaiknya jika persyaratan tidak dipenuhi maka dapat dikatakan tidak baik. Dengan demikian, untuk menentukan kualitas diperlukan indikator, karena spesifikasi yang merupakan indikator harus dirancang yang tidak tertutup kemungkinan untuk diperbaiki atau ditingkatkan (Rahman, Murdiansyah Herman and Fika Fibriyanita, 2021).

Menurut Parasuraman, kualitas pelayanan adalah suatu perbedaan antara harapan pengguna layanan dan pelayanan yang dirasakan atau dialami. Apabila harapan dari pengguna layanannya lebih besar daripada kinerja layanan yang dirasakan, Perceived quality nya lebih rendah dibandingkan dengan keputusan sehingga mengakibatkan ketidak puasan bagi pengguna layanan (Rahayu, Juwono and Rahmayanti, 2018).

Indikator yang digunakan untuk menentukan suatu keberhasilan dari kualitas pelayanan menurut Fizesimmons (Jayanti, 2016) sebagai berikut:

1. *Reliability* ditandai pemberian kemampuan dan kehandalan untuk menyelenggarakan pelayanan yang tepat dan benar serta menyediakan pelayanan yang terpercaya.
2. *Tangibles* yaitu kualitas pelayanan yang ditandai dengan penyediaan memadai sumber daya lainnya agar pelayanan yang diberikan diwujudkan dalam bentuk tempat fisik seperti gedung,

peralatan, pegawai, sarana prasarana fisik perkantoran dan fasilitas lainnya.

3. *Responsiveness* ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat serta kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan yang tepat dan tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. *Assurance* ditandai tingkat perhatian dalam keramahan serta sopan santun pegawai terhadap etika dan moral dalam memberikan serta meyakinkan konsumen pada pelayanan yang diberikan.
5. *Emphaty* yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai pada tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen .

METODE

Penelitian yang dilakukan penulis menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif merupakan salah satu dari jenis penelitian kualitatif. Kualitatif disini adalah suatu prosedur penelitian yang menggunakan data kualitatif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang yang dapat di amati. Tipe penelitian yang digunakan adalah tipe deskriptif artinya suatu metode penelitian yang menggambarkan dan menginterpretasi fenomena yang diteliti. Penelitian deskriptif yaitu penelitian yang me/

njelaskan sesuatu yang menjadi sasaran penelitian secara mendalam, yang dilakukan untuk mengungkap segala sesuatu atau berbagai aspek dari sasaran penelitiannya (Anggara, 2015).

Penelitian yang penulis lakukan untuk mengobservasi dan menganalisis tentang Kualitas Pelayanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara. Sumber data dalam penelitian ini sesuai dengan teknik pemakaian sumber data utama sebagai informan dengan menggunakan tekni penarikan sumber data yaitu *Snowball Sampling* sebanyak 12 orang, dimana teknik penentuan sampel nya bermula mula dari yang berjumlah kecil, kemudian sampel ini memilih teman-temannya untuk dijadikan sampel, begitu seterusnya, sehingga jumlah sampel tersebut menjadi banyak (Nurdiani, 2014).

PEMBAHASAN

A. Kualitas Pelayanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara

1. *Reliability* (Kehandalan)

Reliability adalah ditandai suatu pemberian kemampuan dan kehandalan untuk menyelenggarakan pelayanan yang tepat dan benar serta menyediakan pelayanan yang terpercaya.

a. Kemampuan Memberikan Layanan

Seseorang yang memiliki kemampuan berarti akan sanggup melakukan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya, kemampuan merupakan salah satu unsur dalam pengembangan yang berkaitan dengan pengetahuan atau keterampilan yang diperoleh dari pendidikan atau pelatihan.

Berdasarkan wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa kemampuan pegawai dalam memberikan layanan kepada masyarakat pada bagian informasi dan pengaduan sudah baik karena pengetahuan dan pengalaman yang di dapatkan dari petugas pegawai/informasi dan pengaduan.

b. Kehandalan Pegawai dalam Melayani Pengguna Layanan

Kehandalan yaitu kemampuan instansi untuk memberikan pelayanan sesuai

dengan yang disajikan secara baik dan terpercaya untuk pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan harapan pengguna layanan, berarti pelayanan yang tanpa kesalahan, keahlian dalam menggunakan peralatan kantor dan dapat dipercaya.

Berdasarkan wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa kehandalan pegawai pada bagian informasi dan pengaduan kurang baik karena belum adanya pembinaan yang dilakukan petugas layanan.

2. *Tangibles* (Berwujud)

Tangibles adalah kualitas pelayanan yang ditandai dengan penyediaan memadai sumber daya lainnya agar pelayanan yang diberikan diwujudkan dalam bentuk tempat fisik seperti gedung, peralatan, pegawai, sarana fisik perkantoran dan fasilitas lainnya.

a. Sarana Prasarana Fisik Perkantoran

Sarana Prasarana Fisik Perkantoran adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam melaksanakan pekerjaan.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang peneliti lakukan untuk ketersediaan sarana prasarana fisik ruangan masih kurang, karena bagi masyarakat dari perlengkapan yang ada di ruang pengaduan yaitu perangkat komputer yang masih kurang serta belum adanya ruangan khusus pada ruangan pengaduan untuk menunjang kenyamanan masyarakat dalam menyampaikan keluhan atau permasalahan yang diajukan kepada petugas pengaduan tersebut.

b. Ketersediaan Pegawai Pelayanan

Ketersediaan pegawai adalah jumlah pegawai atau kesiapan suatu sarana baik dalam bentuk tenaga, barang, modal, maupun anggaran untuk dapat digunakan atau dioperasikan waktu yang telah ditentukan.

Berdasarkan wawancara, observasi dan dokumentasi yang peneliti lakukan untuk ketersediaan pegawai masih kurang baik, karena kurangnya jumlah pegawai hal ini membuat pegawai kesulitan dalam melayani masyarakat.

3. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Responsiveness adalah kesanggupan pegawai untuk membantu dan menyediakan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara secara cepat dan tepat terhadap sikap tanggap dari petugas dalam memberikan layanan yang dibutuhkan.

a. Kesanggupan Pegawai

Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat serta tanggap dalam keinginan masyarakat.

Berdasarkan wawancara dan observasi yang peneliti lakukan untuk kesanggupan pegawai kurang baik karena pegawai atau petugas yang melayani masyarakat kembali kepada SDM (Sumber Daya Manusia) nya hanya 1 maka kesanggupan nya juga kurang maksimal.

b. Respon Pegawai

Respon pegawai adalah respon atau kesiapan pegawai dalam membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap terhadap penerima layanan.

Berdasarkan wawancara, observasi dan dokumentasi yang peneliti lakukan untuk respon pegawai pada Dinas DUKCAPIL sudah baik dalam melayani masyarakat ketika mereka melakukan penyampaian keluhan atau permasalahan pada petugas layanan yang

ada pada ruang pengaduan.

4. *Assurance* (Jaminan)

Assurance adalah yang ditandai tingkat perhatian dalam keramahan serta sopan santun pegawai terhadap etika dan moral dalam memberikan serta meyakinkan kepercayaan konsumen pada pelayanan yang diberikan untuk masyarakat atau pengguna layanan agar terhindar dari keraguan.

a. Keramahan Pegawai

Keramahan adalah bagaimana sikap atau kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan perkataan yang sopan dan ramah untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Berdasarkan wawancara dan observasi yang peneliti lakukan untuk keramahan pegawai sudah baik dan cepat serta memiliki sikap sopan santun, dan ramah terhadap pelayanan kepada masyarakat yang melakukan keluhan atau permasalahan pada bagian pelayanan informasi dan pengaduan.

b. Dapat Dipercaya

Dapat dipercaya adalah pegawai dapat meyakinkan pelanggan dalam memberikan pelayanan. Memberikan informasi yang jelas tentang pelayanan sehingga dapat dipercaya oleh penerima layanan.

Berdasarkan wawancara dan observasi yang peneliti lakukan tentang dapat dipercaya disimpulkan bahwa yang diberikan pegawai/petugas layanan kepada masyarakat itu cukup baik karena informasi yang diberikan jelas.

5. *Emphaty* (Empati)

Emphaty merupakan sikap tegas penuh perhatian dari pegawai terhadap masyarakat atau kemudahan untuk melakukan hubungan dengan komunikasi yang baik, memberikan perhatian pribadi kepada pengguna layanan untuk memenuhi kebutuhan maupun keinginan petugas layanan. Dalam dimensi ini untuk mencapai kualitas pelayanan berkaitan dengan indikator sikap tegas pegawai dalam melayani masyarakat dan sikap perhatian pegawai dalam melayani masyarakat.

1. Sikap Tegas Pegawai dalam Melayani Masyarakat

Sikap tegas adalah berani dan percaya diri untuk mengungkapkan apa yang benar dan apa yang salah kepada masyarakat serta apa yang diinginkan dan apa yang tidak diinginkan secara jelas, nyata dan pasti.

Berdasarkan wawancara dan observasi yang peneliti lakukan untuk sikap tegas pegawai sudah dikatakan cukup baik dengan memberikan informasi dan menanggapi nya tanpa bertele-tele dan dapat mengarahkan masyarakat dalam pengaduan yang disampaikan.

2. Perhatian Pegawai dalam Melayani Masyarakat

Perhatian pegawai adalah pegawai memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada masyarakat dalam melakukan pelayanan agar kebutuhan dan keinginan masyarakat mengenai pelayanan dapat diperhatikan dan terpenuhi.

Berdasarkan wawancara dan observasi peneliti lakukan untuk perhatian pegawai kepada masyarakat kurang baik karena masyarakat kurang memahami prosedur atau informasi yang diberikan oleh pegawai atau petugas layanan.

B. Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara

1. Faktor Pendukung

a. Keramahan Pegawai

Berdasarkan wawancara dan observasi yang peneliti lakukan untuk keramahan pegawai sudah baik dan cepat serta memiliki sopan santun, dan ramah terhadap pelayanan kepada masyarakat yang melakukan keluhan atau permasalahan pada bagian pelayanan informasi dan pengaduan.

b. Kemampuan Memberikan Layanan

Berdasarkan wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa kemampuan pegawai dalam memberikan layanan kepada masyarakat pada bagian informasi dan pengaduan sudah baik karena pengetahuan dan pengalaman yang di dapatkan dari pegawai atau petugas informasi dan pengaduan.

c. Respon Pegawai

Berdasarkan wawancara, observasi dan dokumentasi yang peneliti lakukan untuk respon pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah baik dalam melayani masyarakat ketika mereka melakukan penyampaian keluhan atau permasalahan pada petugas layanan yang ada pada ruang pengaduan.

2. Faktor Penghambat

a. Kurangnya Sarana Praarana Pendukung Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa jumlah sarana dan prasarana pendukung masih dikatakan kurang. dan tentu saja hal ini sangat mempengaruhi kualitas pelayanan informasi dan pengaduan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara.

b. Kurangnya Jumlah Pegawai Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumenatasi yang peneliti dapat lihat dari jumlah data pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara masih kurang, karena pelayanan yang prima membutuhkan pegawai yang banyak, untuk hal itu perlu ditambah staf pegawai yang lain untuk mmembantu pada bagian pelayanan.

c. Kurangnya Kehandalan dari Petugas Layanan

Berdasarkan wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa kehandalan pegawai pada bagian informasi dan pengaduan kurang baik karena belum adanya pembinaan yang dilakukan petugas layanan.

SIMPULAN

Berdasarkan penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah berjalan dengan baik meskipun ada kekurangan hal tersebut dilihat dari beberapa indikator yang optimal yaitu: kemampuan pegawai dalam memberikan layanan, respon pegawai, dan keramahan pegawai dalam melayani masyarakat, sedangkan untuk indikator yang belum sesuai yaitu; kehandalan pegawai, kesanggupan pegawai, perhatian pegawai, sarana prasarana fisik perkantoran dan ketersediaan pegawai, maka dapat dinilai kurang baik atau belum maksimal suatu Kualitas

Pelayanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara yaitu:

1. Faktor Pendukung

a. Keramahan Pegawai

Keramahan pegawai karena dengan sikap ramah yang diberikan pegawai atau petugas layanan tersebut bisa membuat proses pelayanan yang diberikan menjadi lancar dan berjalan baik kepada masyarakat serta terhadap pelayanan yang diberikan.

b. Kemampuan Memberikan Layanan

Kemampuan pegawai karena petugas atau pegawai mampu dalam melakukan dan melaksanakan tugasnya sampai tuntas sebagai pelayanan informasi dan pengaduan terhadap keluhan atau penyampaian permasalahan yang dialami masyarakat.

c. Respon Pegawai

Respon pegawai karena setiap masyarakat yang datang petugas atau pegawai yang melayani pada bagian informasi dan pengaduan selalu merespon dengan baik kepada semua masyarakat yang melakukan pengaduan keluhan atau permasalahan yang disampaikan.

2. Faktor Penghambat

a. Kurangnya Sarana Prasarana Pendukung Pelayanan karena ruang pengaduan masih kekurangan seperti perangkat komputer dan sarana lainnya yang sudah berumur serta belum tersedianya ruangan secara khusus untuk masyarakat menyampaikan pengaduan kepada petugas layanan.

b. Kurangnya Jumlah Pegawai Pelayanan yang ada diruang informasi dan pengaduan sehingga menyebabkan tidak optimalnya sebuah pelayanan dalam masyarakat.

c. Kurangnya Kehandalan dari Petugas Layanan karena belum adanya pembinaan secara khusus yang dilakukan untuk memaksimalkan pelayanan dalam menghadapi masyarakat menyebabkan masyarakat nya kurang memahami apa yang diberikan oleh pegawai atau petugas layanan.

DAFTAR PUSTAKA

Amilia, A.I. and Sri Rahayu, A.Y. (2020) 'Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan (Pindu) Kabupaten Pinrang Dalam Perspektif Best-Practice Manajemen Pengaduan', *Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik*, 6(3), pp. 330–350. Available at: <https://doi.org/10.26618/kjap.v6i3.4225>.

Anggara, S. (2015) 'Metode Penelitian', *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), pp. 1689–1699.

Jayanti, N.D. (2016) 'Kualitas Pelayanan (Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles) Di Legend Premium Coffee Yogyakarta', *Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta Untuk*, pp. 1–97.

Muhammad Hidayatullah, G. (2021) 'Pelayanan Isbat Nikah Wilayah Kerja Kantor Pengadilan Agama Amuntai Kelas 1b Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Jurnal Niara*, 14(3), pp. 213–223. Available at: <https://doi.org/10.31849/niara.v14i3.7384>.

Noorrahman, M.F., Rizal, M. and Sairin, M. (2022) 'Peran Administrasi Publik dalam Meningkatkan Kinerja dalam Aspek Kepuasan Kerja pada Pejabat Struktural Akademik di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai Kabupaten Hulu Sungai', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 1(1), pp. 155–163.



Nurdiani, N. (2014) 'Teknik Sampling Snowball dalam Penelitian Lapangan', *ComTech: Computer, Mathematics and Engineering Applications*, 5(2), p. 1110. Available at: <https://doi.org/10.21512/comtech.v5i2.2427>.

Rahayu, A.Y.S., Juwono, V. and Rahmayanti, K.P. (2018) *Pelayanan Publik dan E-Government Sebuah Teori dan Konsep*, PT RajaGrafindo Persada.

Rahman, G., Murdiansyah Herman and Fika Fibriyanita (2021) 'Kualitas Pelayanan Bpjs Di Rumah Sakit Umum Syifa Medika Kota Banjarbaru', *Repository Uniska* [Preprint].

Republik Indonesia (2013) 'Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik', *Presiden Republik Indonesia*, 2013.

Urahmah, N. and Andri, A. (2023) 'KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR DI UNIT KERJA IMIGRASI KELAS I TPI BANJARMASIN DI KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(8), pp. 3233–3241.