

KUALITAS PELAYANAN BIDAN DI KECAMATAN DANAU PANGGANG KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA (STUDI KASUS DESA RINTISAN, TELAGA MAS DAN MANARAP)

Maimunah¹, Munawarah², Irza Setiawan³

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

e-mail : maimunahmaimunah039@gmail.com

ABSTRAK

Bidan atau bidan desa merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan ibu hamil, bayi dan balita terutama di desa. Berdasarkan data UPT Puskesmas Rawat Inap Danau Panggang masih ada desa di Kecamatan Danau Panggang yang tidak ada bidan desa. Penelitian ini bertujuan untuk (1) mengetahui kualitas pelayanan bidan di Kecamatan Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara dan (2) mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan bidan di Kecamatan Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penentuan informan secara purposive sampling, teknik analisis yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kualitas pelayanan bidan di Kecamatan Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara cukup baik dilihat dari lima indikator baik, delapan indikator cukup baik dan satu indikator belum baik, (2) Faktor Pendukung, 1. Dukungan Berbagai Pihak, 2. Sarana Komunikasi, (3) Faktor Penghambat, 1. Kebudayaan, 2. Akses Jalan. Saran untuk pemerataan bidan desa di seluruh Desa Kecamatan Danau Panggang.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Bidan, Danau Panggang

ABSTRACT

Midwives or village midwives are the spearhead of health services for pregnant women, babies and toddlers, especially in villages. Based on data from the UPT of the Danau Panggang Inpatient Health Center, there are still villages in the Danau Panggang District that do not have village midwives. This research aims to (1) determine the quality of midwife services in Danau Panggang District, North Hulu Sungai Regency and (2) determine the factors that influence the quality of midwife services in Danau Panggang District, North Hulu Sungai Regency. The research method used in this research is a descriptive method with a qualitative approach. The informants were determined using purposive sampling, the analysis techniques used were data reduction, data presentation and drawing conclusions. The research results show that (1) the quality of midwife services in Danau Panggang District, Hulu Sungai Utara Regency is quite good as seen from five good indicators, eight indicators are quite good and one indicator is not good, (2) Supporting Factors, 1. Support from Various Parties, 2. Communication Facilities, (3) Inhibiting Factors, 1. Culture, 2. Road Access. Suggestions for equal distribution of village midwives in all Danau Panggang District Villages.

Keywords: Service Quality, Midwife, Danau Panggang

PENDAHULUAN

Kesehatan menjadi salah satu kebutuhan penting bagi individu. Hal ini karena menyangkut peningkatan kualitas hidup, baik secara fisik maupun mental. Proses penyampaian informasi kesehatan, diperlukan adanya komunikator yang dapat dipercaya di bidang kesehatan, di antaranya adalah para tenaga kesehatan, seperti perawat, dokter, bidan, dan lainnya. Diantara para tenaga kesehatan tersebut, adanya optimalisasi bidan desa dalam upaya penyebaran informasi kesehatan di suatu desa.

Survei Penduduk Antar Sensus (SUPAS) 2015 menunjukkan masih tingginya Angka Kematian Ibu (AKI) yaitu 305 per 100.000 kelahiran hidup dan berdasarkan Survei Demografi dan Kesehatan Indonesia (SDKI) 2017 Angka Kematian Bayi (AKB) 24 per 1.000 kelahiran hidup. Sementara itu, data SDKI 2017 menunjukkan angka kelahiran pada perempuan usia 15-19 tahun

(*Age Specific Fertility Rate/ASFR*) sebesar 36 per 1000. Hasil kajian lanjut Sensus Penduduk 2010 menunjukkan bahwa 6,9% kematian ibu terjadi pada perempuan usia kurang dari 20 tahun dan 92% meninggal saat hamil atau melahirkan anak pertama.

Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2014 tentang Kesehatan Reproduksi bahwa setiap perempuan berhak mendapatkan pelayanan kesehatan ibu untuk mencapai hidup sehat dan berkualitas serta mengurangi angka kematian ibu. Upaya yang dilakukan sesuai dengan pendekatan siklus hidup "*continuum of care*" yang dimulai dari masa sebelum hamil, masa hamil, persalinan, sampai dengan masa sesudah melahirkan.

Bidan desa merupakan lini terdepan pemerintah terkait pelayanan kesehatan. Bidan atau bidan desa merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan ibu hamil, bayi dan balita serta masyarakat terutama di desa sehingga keberadaan dan kesiapannya menangani permasalahan tersebut merupakan faktor yang sangat penting.

Masyarakat berhak mendapatkan pelayanan terbaik dan para aparatur negara berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang dapat melebihi harapan masyarakat. Suatu pelayanan dapat dikatakan berkualitas ataupun tidak didasarkan pada penilaian dari pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan dapat dilihat dari seberapa besar masyarakat atau pengguna layanan merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh pelayan publik.

Kata "kualitas" mengandung banyak pengertian, menurut Kamus Bahasa Indonesia, kualitas berarti: (1) tingkat baik buruknya sesuatu; (2) derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dsb); atau mutu (Fitriani, 2018). Kualitas merupakan sebuah ukuran atas tingkat penerimaan sesuatu baik berupa barang/jasa atau hal lainnya. Sunyoto menyatakan bahwa kualitas merupakan ukuran untuk menilai bahwa suatu barang/jasa telah memiliki nilai guna seperti yang diinginkan atau dengan kata lain suatu barang/jasa dinilai berkualitas apabila berfungsi atau mempunyai nilai guna seperti yang diinginkan (Haerana & Burhanuddin, 2022).

Pelayanan secara umum dapat dikatakan sebagai proses melayani dan dilayani oleh seseorang atau sekelompok orang, baik yang terjadi secara langsung maupun tidak langsung. Menurut Moenir pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung (Dahlan, 2023). Kata pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) dinyatakan bahwa pelayanan mengandung tiga (3) makna yaitu 1) perihal atau cara melayani; 2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); jasa; 3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa (Sellang, 2019). Pelayanan berasal dari kata *layan* yang berarti membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang (Haerana & Burhanuddin, 2022).

Menurut Rambat menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh (Sawir, 2020). Goetsch & Davis menyatakan bahwa "kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan yang mana pelayanan dikatakan berkualitas jika dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan" (Mursyidah, 2020). Menurut Lewis & Booms kualitas layanan dapat diartikan sebagai tolak ukur seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi atau harapan dari pelanggan (Thabroni, 2022).

Kualitas pelayanan publik yang dianggap baik memiliki ciri-ciri atau atribut yang di dalamnya terdapat indikator yang dapat dinilai. Adapun beberapa atribut tersebut menurut Tjiptono (Prasodjo, 2023) antara lain sebagai berikut:

- 1) Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses.

- 2) Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan.
- 3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
- 4) Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer.
- 5) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain.
- 6) Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

Berdasarkan observasi awal yang peneliti lakukan pada objek penelitian di Kecamatan Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara, peneliti menemukan beberapa permasalahan dalam pelayanan bidan desa seperti kurangnya petugas kesehatan, Pelayanan kurang optimal, dan adanya keluhan masyarakat tentang terbatasnya alat pelayanan kesehatan serta tingkat kesadaran warga yang masih rendah tentang pentingnya imunisasi dasar kepada anaknya.

Melihat uraian tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan kajian dan menyusunnya dalam bentuk penelitian skripsi dengan judul “Kualitas Pelayanan Bidan Di Kecamatan Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi Kasus Desa Rintisan, Telaga Mas Dan Manarap)”.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif. Pendekatan kualitatif digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara *triangulasi* (gabungan observasi, wawancara, dokumentasi), data yang diperoleh cenderung data kualitatif, analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif bersifat untuk memahami makna, memahami keunikan, mengkonstruksi fenomena, dan menemukan hipotesis. Pendekatan penelitian kualitatif berupaya untuk mengamati, mengumpulkan dan menganalisis data serta mengungkapkannya secara jelas (Sugiyono, 2022).

Penelitian tipe deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain. Jadi, tipe penelitian deskriptif ini adalah suatu pendekatan yang berusaha menggambarkan (Sugiyono, 2018).

Penelitian ini dilakukan pada Kecamatan Danau Panggang dengan *locus* penelitian tiga desa yaitu Desa Rintisan, Telaga Mas dan Manarap, Kabupaten Hulu Sungai Utara, Provinsi Kalimantan Selatan. Informan dalam penelitian ini berjumlah 15 orang yang ditentukan dengan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini adalah orang yang dianggap paling tahu tentang apa yang diharapkan peneliti untuk memudahkan peneliti dalam mengetahui situasi atau objek yang diteliti. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data dengan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan publik Tjiptono sebagai pisau analisis dari penelitian dengan variabel yang berupa : ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, kemudahan mendapatkan pelayanan, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan dan atribut pendukung lainnya.

1. Ketepatan Waktu Pelayanan

a) Waktu Tunggu Pelayanan

Ketepatan waktu pelayanan tentang waktu tunggu pelayanan bidan desa dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien atau masyarakat pada Desa Telaga Mas dan Manarap sudah baik dimana masyarakat datang langsung dilayani tanpa ada prosuder-prosuder yang dilakukan seperti pengisian buku tamu, semisal ada antrian maka masyarakat harus mengantri sebentar paling lama waktu tunggu pelayanan sekitar lima menit sedangkan pada Desa Rintisan waktu tunggu pelayanan tidak baik dimana masyarakat harus menunggu kegiatan posyandu yang dilaksanakan satu bulan sekali baru bisa mendapatkan pelayanan kebidanan berhubung tidak ada bidan desa yang tetap.

b) Waktu Proses Pelayanan

Ketepatan waktu pelayanan tentang waktu proses pelayanan bidan desa dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien atau masyarakat pada Desa Telaga Mas dan Manarap sudah baik karena sudah terdapat batasan waktu proses pelayanan yang ditetapkan dan terdapat komunikasi antara bidan desa dengan pasien atau masyarakat. Sedangkan pada Desa Rintisan waktu proses pelayanan tidak baik dimana masyarakat membutuhkan waktu cukup lama ke Puskesmas berhubung jarak cukup jauh karena tidak ada bidan desa yang tetap dan juga terdapat batasan waktu pelayanan pada Puskesmas.

2. Akurasi Pelayanan

a) Bebas dari Kesalahan

Akurasi pelayanan tentang bebas dari kesalahan bidan desa dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien atau masyarakat sudah baik karena pelayanan yang diberikan oleh mereka sudah minim kesalahan dan sudah melayani dengan baik terlihat dari tidak adanya keluhan dari masyarakat. Hal ini membuktikan tidak adanya kesalahan yang diberikan oleh bidan desa.

3. Kesopanan dan Keramahan

a) Respon Bidan dalam Melayani Masyarakat

Respon bidan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien atau masyarakat pada Desa Telaga Mas dan Manarap sudah baik terlihat dari mereka sudah menerapkan sistem pelayanan *on call* dimana mereka siap dipanggil kapan saja ketika masyarakat atau pasien memerlukan pelayanan sedangkan pada Desa Rintisan respon bidan dalam memberikan pelayanan pada kegiatan posyandu sudah baik.

b) Keramahan dalam Memberikan Pelayanan

Kesopanan dan keramahan bidan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien atau masyarakat sudah baik terlihat dari sikap mereka dalam memberikan pelayanan kepada pasien atau masyarakat menyambut dengan tersenyum, sopan, cukup ramah dan santun. Ketika ada pasien atau masyarakat yang harus dirujuk ke Rumah Sakit mereka dengan setia mendampingi. Kesopanan dan keramahan merupakan salah satu keadaan yang mampu membentuk pelayanan prima dan harus dilaksanakan serta perlu ditingkatkan.

4. Kemudahan Mendapatkan Pelayanan

a) Bidan

Kemudahan mendapatkan pelayanan tentang sumber daya manusia atau bidan pada tempat bidan dalam memberikan pelayanan pada Desa Rintisan belum mencukupi terlihat dari tidak adanya bidan desa yang tetap sedangkan pada Desa Telaga Mas dan Manarap sudah mencukupi dan sesuai dengan peraturan dari Puskesmas dimana satu desa satu tenaga

kesehatan berupa bidan. Sumber daya manusia atau bidan pada tempat bidan desa dalam memberikan pelayanan masih perlu penambahan petugas kesehatan seperti petugas gizi agar ketika bidan desa yang bersangkutan ada jadwal piket di Puskesmas kegiatan pelayanan pada Poskesdes tetap ada.

b) Fasilitas Pendukung

Fasilitas pendukung cukup baik, pada tempat pelayanan bidan Desa Telaga Mas dan Manarap cukup lengkap terlihat dari Poskesdes Desa Manarap memiliki berbagai macam obat kegawatdaruratan sedangkan pada Poskesdes Telaga Mas dan Rintisan sudah memenuhi kriteria perlengkapan dasar tetapi masih perlu penambahan fasilitas pendukung yang lain

5. Kenyamanan dalam Memperoleh Pelayanan

a) Lokasi Pelayanan

Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan tentang lokasi tempat pelayanan bidan desa pada Desa Telaga Mas dan Manarap sudah baik karena lokasi tempat pelayanan mereka dalam memberikan pelayanan dekat, terjangkau, masih dalam satu desa serta berada ditengah-tengah masyarakat sedangkan pada Desa Rintisan lokasi pelayanan tidak baik dimana masyarakat harus menunggu kegiatan posyandu dulu dan jika ingin segera mendapatkan pelayanan kebidanan harus ke Puskesmas yang lokasinya cukup jauh.

b) Ruang Tempat Pelayanan

Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan tentang kondisi ruangan tempat pelayanan bidan desa dalam memberikan pelayanan pada Desa Rintisan, Telaga Mas dan Manarap cukup luas sudah memenuhi standar ukuran luas, bagus serta nyaman. Ruangan pelayanan pada Desa Manarap alas lantai bangunan sudah menggunakan keramik sedangkan pada Desa Rintisan dan Telaga Mas masih berupa kayu.

c) Tempat Parkir

Ketersediaan tempat parkir ditempat bidan desa dalam memberikan pelayanan pada Desa Telaga Mas dan Manarap sudah baik dimana tersedia halaman Poskesdes yang cukup lebar dan luas yang dapat difungsikan masyarakat sebagai tempat parkir kendaraan ketika mereka berobat sedangkan ketersediaan tempat parkir ditempat bidan dalam memberikan pelayanan pada Desa Rintisan belum tersedia sehingga membuat masyarakat memilih parkir dititit dimana hal ini bisa mengganggu perjalanan orang yang hendak lewat.

d) Ketersediaan Informasi

Ketersediaan informasi ditempat bidan desa dalam memberikan pelayanan sudah tersedia. Sumber informasi bisa melalui media sosial seperti wa, instagram dan selebaran. Ketersediaan informasi bisa berupa papan informasi, cakupan pelayanan yang mereka lakukan yang ditempel pada dinding-dinding serta brosur-brosur yang berisi tentang informasi kesehatan.

6. Atribut Pendukung Lainnya

a) Ruangan yang ber AC

Ruangan yang mempunyai AC pada ruangan bidan desa dalam memberikan pelayanan dari ketiga desa belum baik karena ruangan Poskesdes atau tempat mereka dalam memberikan pelayanan belum terdapat AC pada ruangan tersebut. Desa Rintisan dan Telaga Mas pada ruangan pelayanan bidan desanya sudah memiliki kipas angin dan AC belum ada sedangkan Desa Manarap pada ruangan pelayanan bidan desanya tidak terdapat kipas angin dan AC.

b) Kebersihan Ruang

Kebersihan ruangan bidan desa dalam memberikan pelayanan pada Desa Telaga Mas dan Manarap sudah baik karena ruangan Poskesdes atau tempat mereka memberikan pelayanan cukup bersih terlihat dari mereka yang bersangkutan rajin membersihkan ruangan tersebut sehingga terawat sedangkan pada Desa Rintisan tidak baik karena tidak ada bidan desa yang tetap sehingga tidak terawat terlihat dari banyaknya kotoran cicak terdapat pada lantai.

Adapun faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan bidan di Kecamatan Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara (studi kasus Desa Rintisan, Telaga Mas dan Manarap) meliputi:

1. Faktor pendukung dari kualitas pelayanan bidan di Kecamatan Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi Kasus Desa Rintisan, Telaga Mas dan Manarap) meliputi:**a) Adanya Dukungan dari Berbagai Pihak**

Adanya sokongan dari berbagai pihak menjadi pendorong dalam pelayanan bidan di Kecamatan Danau Panggang berupa disediakan bangunan Poskesdes dari pihak desa serta tersedia anggaran dana desa yang dialokasikan untuk pelayanan bidan desa.

b) Sarana Komunikasi

Adanya sarana komunikasi menjadi pendorong bidan desa dalam memberikan pelayanan kepada pasien atau masyarakat dimana sarana komunikasi tersebut dimanfaatkan bidan desa dalam memberikan pelayanan ketika mereka ada jadwal piket di Puskesmas.

2. Faktor penghambat dari kualitas pelayanan bidan di Kecamatan Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara (studi kasus Desa Rintisan, Telaga Mas dan Manarap) meliputi:**a) Kebudayaan Masyarakat**

Kultural budaya masyarakat menjadi faktor penghambat bidan dalam memberikan pelayanan dimana masih adanya masyarakat yang memilih melahirkan di dukun beranak dan memeriksakan diri kepada mereka sehingga hal ini bisa mempengaruhi kualitas pelayanan bidan di Kecamatan Danau Panggang kabupaten Hulu Sungai Utara (studi kasus Desa Rintisan, Telaga Mas dan Manarap).

b) Akses Jalan

Akses jalan menjadi penghambat pelayanan bidan di Desa Rintisan dan Telaga Mas terutama dalam hal kegawatdaruratan dimana akses jalan kurang memadai dan keberadaan desa yang terpencil.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian serta kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan bidan di Kecamatan Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara (studi kasus Desa Rintisan, Telaga Mas dan Manarap) cukup baik hal ini bisa terlihat dari beberapa indikator yaitu dari 13 indikator 5 indikator yang sudah baik, 7 indikator yang cukup baik dan 1 indikator yang belum baik.
2. Faktor pendorong dari pelaksanaan kualitas pelayanan bidan di Kecamatan Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi Kasus Desa Rintisan, Telaga Mas dan Manarap) yaitu adanya dukungan dari berbagai pihak dan sarana komunikasi. Sedangkan faktor penghambatnya adalah kebbudayaan masyarakat dan akses jalan.

DAFTAR PUSTAKA

- Dahlan (2023) *Kualitas Pelayanan Manajemen SDM dan Budaya Organisasi*. 1st edn. Edited by R. dan S.B.G. Syam. Pekalongan: PT Nasya Expanding Management.
- Fitriani, N. (2018) 'Peran Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Dalam Pembentukan Word of Mouth Mahasiswa Perguruan Tinggi Swasta Di Jakarta', *Jurnal Manajemen Indonesia*, 18(1), pp. 40–51. Available at: <https://doi.org/10.25124/jmi.v18i1.1258>.
- Haerana & Burhanuddin (2022) *Manajemen Pelayanan Publik Konseptual, Teoritis dan Faktual*. 1st edn. Edited by I. Malik. Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung.
- 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>.
- Mursyidah, L. dan I.U.C. (2020) *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik*. 1st edn. Edited by I. Rodiyah. Sidoarjo: UMSIDA Press.
- 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.
- Prasodjo, T. (2023) *Pelayanan Publik Era Digital*. Edited by L. Murdi. Malang: CV. Literasi Nusantara Abadi.
- Sawir, M. (2020) *Birokrasi Pelayanan Publik (Konsep, Teori, dan Aplikasi)*. 1st edn. Sleman: DEEPUBLISH.
- Sellang, K. dkk (2019) *Strategi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya)*. 1st edn. Edited by Q. Media. Rappang: CV. Penerbit Qiara Media.
- Sugiyono (2018) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono (2022) *Metode Penelitian Kualitatif*. 3rd edn. Edited by S.Y. Suryandari. Bandung: Alfabeta.
- Thabroni, G. (2022) *Kualitas Pelayanan: Pengertian, Indikator, Dimensi, Faktor & Prinsip, serupa.id*.
- 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.