JURNAL PELAYANAN PUBLIK
ISSN : 0000 - 0000
Vol. 1, No. 2, 2024

KUALITAS PELAYANAN PENDAFTRAN HAJI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BARITO TIMUR

Amalia Iswari[1], Sugianor[2], Saidah Hasbiyah[3]
Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
E-mail : amaliaiswari08@gmail.com

ABSTRAK

Penyelenggaraan Ibadah Haji bertujuan memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan terhadap jemaah haji dengan baik sesuai dengan ajaran Islam. Namun, terdapat beberapa permasalahan dalam pendaftaran haji, seperti petugas yang melakukan pekerjaan di luar tugasnya, keterlambatan dokumen pelayanan, dan kesalahan biodata jemaah pada pendaftaran dan keberangkatan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sumber data diambil dari 12 orang dengan cara porposive sampling. Data disajikan dan kesimpulan diambil. Uji kredibilitas data dilakukan melalui perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, triangulasi, menggunakan bahan referensi, dan membercheck. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pendaftaran haji cukup baik. Penampilan fisik petugas sudah sesuai aturan, tetapi pelayanan yang dijanjikan kurang cepat. Pertanggungjawaban terhadap mutu pelayanan juga perlu ditingkatkan, terutama dalam mengatasi kesalahan biodata jemaah. Petugas juga perlu lebih teliti dan tepat waktu dalam pelayanan. Faktor pendukung adalah kemudahan dalam proses layanan jarak jauh. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, petugas perlu lebih teliti dalam memeriksa biodata jemaah Haji dan memberikan pelayanan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Pendaftaran Haji, Kabupaten Barito Timur

ABSTRACT

The implementation of Hajj aims to provide guidance, service, and protection for pilgrims properly in accordance with Islamic teachings. However, there are several problems in Hajj registration, such as officers who perform work outside their duties, delays in service documents, and errors in pilgrims' biodata on registration and departure. This research uses a qualitative approach with data collection techniques through observation, interviews, and documentation. The data source was taken from 12 people by porposive sampling. Data are presented and conclusions are drawn. Data credibility tests are conducted through extended observations, increased persistence, triangulation, using reference materials, and memberchecking. The results showed that the quality of Hajj registration services was quite good. The officer's physical appearance was in accordance with the rules, but the promised service was not fast. Accountability for service quality also needs to be improved, especially in overcoming errors in congregational biodata. Officers also need to be more thorough and punctual in service. A supporting factor is the ease in the process of remote service. To improve the quality of service, officers need to be more careful in checking the biodata of Hajj pilgrims and providing services in accordance with established SOPs.

Keywords: *Quality of Service, Hajj Registration, East Barito Regency*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh organisasi atau instansi untuk memenuhi keputusan masyarakat. Pelayanan ini harus sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan oleh setiap organisasi atau instansi. Salah satu penyelenggara layanan publik adalah instansi pemerintah, seperti pelayanan haji dan umrah yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019. Tujuan penyelenggaraan haji dan umrah adalah memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan bagi jemaah agar mereka dapat menjalankan ibadah sesuai dengan ketentuan agama. Ibadah haji sendiri meliputi beberapa amalan, seperti wukuf di Arafah, thawaf, sa'i antara

Safa dan Marwah, mencukur atau memotong rambut, serta amalan lainnya. Pelayanan penyelenggara haji dan umrah dilakukan untuk memastikan berlangsungnya ibadah haji dengan aman, tertib, lancar, dan nyaman sesuai dengan ketentuan agama. Penyelenggaraan ibadah haji adalah tanggung jawab pemerintah di bawah koordinasi Menteri Agama Republik Indonesia. Karena melibatkan banyak jemaah, berbagai instansi dan lembaga terlibat, seperti bimbingan, kesehatan, transportasi, konsumsi, keimigrasian, dan keamanan. Kementerian Agama berperan sebagai fasilitator yang memberikan layanan kepada masyarakat yang menjalankan ibadah haji sesuai dengan haknya sebagai warga negara. Undang-undang memberikan kewajiban pemerintah untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan kepada jemaah haji, seperti pembimbingan manasik haji, pelayanan akomodasi, konsumsi, transportasi, kesehatan, dan perlindungan sebagai Warga Negara Indonesia. Meskipun Kementerian Agama telah berupaya memberikan pelayanan haji yang baik, terdapat beberapa kendala. Sarana dan prasarana yang tersedia masih kurang memadai, terutama dalam penyediaan layanan. Proses pendaftaran juga masih membutuhkan peningkatan, baik dari segi jaringan maupun pihak penyelenggara. Pelayanan yang diberikan harus memenuhi harapan jemaah, jika tidak, maka pelayanan tersebut dianggap buruk dan tidak berhasil. Oleh karena itu, diperlukan penelitian untuk menganalisis kualitas pelayanan pendaftaran haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Barito Timur dan mengevaluasi keberhasilan dan kekurangannya. Dalam penelitian ini, penulis tertarik untuk menganalisis kualitas pelayanan pendaftaran haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Barito Timur. Beberapa indikasi masalah yang ditemukan meliputi pekerjaan yang dilakukan oleh staf penyelenggara haji diluar tugasnya, penerbitan rekomendasi paspor yang memakan waktu lama, dan kesalahan biodata jemaah haji.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pelayanan penerbitan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur memiliki beberapa masalah. Antara lain, kurangnya fasilitas yang memberikan kenyamanan kepada pengguna layanan, kurangnya kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu, serta banyaknya berita mengenai calo akta kelahiran. Namun, secara keseluruhan, kualitas pelayanan yang diberikan sudah baik, terlihat dari indikator penampilan petugas, standar pelayanan, kerja tim, kesigapan petugas, sikap ramah, dan sikap tidak diskriminasi. Masih ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki, seperti fasilitas pelayanan, kebersihan kantor, penggunaan alat bantu, dan ketepatan petugas dalam penerbitan akta kelahiran (Fatimah, 2021). Penelitian lainnya mengenai penyelenggaraan pelayanan ibadah haji oleh Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara juga menunjukkan hasil yang baik. Penyelenggaraan pelayanan ibadah haji dari pendaftaran hingga pembatalan dilakukan dengan baik dan profesional. Pelayanan administrasi pendaftaran dan pembatalan ibadah haji di Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas dinilai sukses. Namun, terdapat beberapa masalah yang perlu diperhatikan, yaitu pelayanan administrasi, pelayanan bimbingan manasik haji, dan hambatan dalam pelayanan kepada calon jemaah haji (Harahap, 2020). Secara keseluruhan, kedua penelitian ini menunjukkan performa yang baik dalam pelayanan publik, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki agar pelayanan menjadi lebih optimal.

Kualitas adalah tingkat baik atau buruknya sesuatu, yang dapat memiliki berbagai definisi dan makna, seperti kesesuaian dengan persyaratan, kecocokan untuk pemakaian, perbaikan berkelanjutan, kebebasan dari kerusakan, dan pemenuhan kebutuhan pelanggan. Kualitas bersifat relatif dan digunakan untuk menilai tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Kualitas dipengaruhi oleh indikator dan situasi, dan dapat dikatakan baik jika persyaratan terpenuhi, dan sebaliknya.

Pelayanan adalah aktivitas yang dilakukan oleh individu, kelompok, atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan orang lain. Menurut para ahli, pelayanan bisa dilakukan oleh instansi pemerintah, usaha untuk membantu orang lain, atau pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain. Pelayanan yang baik adalah yang memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan. Pelayanan juga harus berkualitas dan dibandingkan dengan yang lain. Pelayanan bisa berwujud ataupun tidak berwujud. Subjek utama dalam pelayanan adalah pelanggan yang memberikan reaksi yang berbeda terhadap pelayanan yang sama. Secara kesimpulan, pelayanan adalah kemudahan yang terjadi karena adanya persetujuan jual-beli barang dan jasa. (Dyah Mutiarin dan Arif Zaenudin, 2014)

Menurut Lovelock, ada lima dimensi kualitas pelayanan yang dirasakan oleh konsumen. Dimensi tersebut mencakup tangibel (penampilan fisik, peralatan, personalia, komunikasi), handal (kemampuan memenuhi janji dan ketergantungan), pertanggungjawaban (tanggung jawab terhadap mutu pelayanan), jaminan (pengetahuan, perilaku, dan kemampuan pegawai), dan empati (perhatian terhadap pelanggan). Sedangkan menurut Zaithaml, Parasuraman, dan Berry, kualitas pelayanan meliputi reliability (kemampuan memberikan pelayanan yang telah dijanjikan), responsiveness (kesadaran untuk membantu dan memberikan pelayanan cepat), assurance (pengetahuan, sikap, kepercayaan diri dari pemberi layanan), empathy (pendekatan, perlindungan, pemahaman terhadap keinginan pelanggan), dan tangibles (penampilan pegawai dan fasilitas fisik). Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan terdiri dari kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. (Dyah Mutiarin dan Arif Zaenudin, 2014)

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Sumber data diambil melalui penarikan sampel dengan cara porposive sampling berjumlah 12 orang. Penyajian Data dan penarikan kesimpulan. Uji kredibilitas data meliputi perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, trianggulasi, menggunakan bahan referensi, dan mengadakan membercheck. (Sugiyono, 2017)

PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Pendaftaran Haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Barito Timur

Tangibel

Prinsip Tangibel dalam pelayanan Pendaftaran Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Barito Timur melibatkan penampilan pegawai dan fasilitas fisik lainnya. Penampilan pegawai mencakup kebersihan dan kerapian dalam melakukan pelayanan. Berdasarkan wawancara, penampilan dan kerapian pegawai Penyelenggara Haji dan Umrah di kantor tersebut sudah baik, dengan adanya aturan-aturan pakaian yang mengatur penampilan pegawai dari hari Senin sampai Jumat. Masyarakat juga memberikan feedback yang baik terkait penampilan dan kerapian pegawai tersebut.

Sarana dan prasarana juga menjadi indikator prinsip Tangibel. Berdasarkan wawancara, observasi, dan data dokumen, sarana dan prasarana pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Barito Timur sudah cukup baik. Terdapat fasilitas yang memadai seperti ruang pelayanan setoran haji dari bank dan ruang tunggu dengan AC. Namun, terdapat beberapa kekurangan seperti tidak adanya meja khusus pelayanan untuk pelanggan, ruangan pelayanan yang kecil, dan belum berfungsinya gedung Pelayanan Haji dan Umrah Terpadu.

Pentingnya komunikasi juga termasuk dalam prinsip Tangibel. Berdasarkan wawancara, observasi, dan dokumen, komunikasi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Barito Timur sudah baik. Pegawai memberikan penjelasan terkait keperluan penyelenggaraan haji dan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat. Selain itu, masyarakat juga dapat melakukan konsultasi melalui telepon, SMS, WhatsApp, dan DM Facebook.

Secara keseluruhan, pelayanan Pendaftaran Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Barito Timur sudah baik. Penampilan pegawai telah memenuhi aturan yang ditetapkan dan mendapat tanggapan positif dari masyarakat. Sarana dan prasarana pelayanan juga sudah cukup baik, meskipun terdapat beberapa kekurangan. Komunikasi antara petugas dan masyarakat juga telah berjalan dengan baik, melalui pemanfaatan teknologi informasi yang mempermudah akses informasi.

Handal

Indikator Prinsip Handal adalah kesadaran atau keinginan unit pelayanan memberikan pelayanan cepat kepada konsumen. Pelayanan yang diberikan oleh petugas Penyelenggara haji dan umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Barito Timur cukup baik. Petugas merespon keluhan dari calon jemaah dengan baik, baik dari petugas maupun calon jemaah sendiri. Petugas juga menangani keluhan dengan cepat untuk mencegah penyebaran informasi yang salah.

Namun, observasi menunjukkan bahwa petugas seringkali tidak memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan, terutama dalam hal pengurusan dokumen rekomendasi Paspor haji. Waktu pelayanan yang seharusnya 38 menit bisa mencapai 2 jam bahkan dua hari lamanya. Hal ini tidak memenuhi harapan masyarakat.

Berdasarkan dokumen, pelayanan yang dijanjikan kurang baik berdasarkan nilai-nilai budaya kerja Kementerian Agama. Petugas seharusnya bekerja tuntas dan konsisten untuk mengatasi masalah dengan segera dan menyempurnakan yang sudah ada. Namun, terdapat lalai pada petugas dalam menerapkan nilai budaya ini, seperti terlihat dari terjadinya keterlambatan dokumen jemaah.

Secara keseluruhan, pelayanan pendaftaran haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Barito Timur kurang baik dalam hal kecepatan pelayanan dan respon terhadap keluhan konsumen.

Pertanggung Jawaban

Dimensi Pertanggung Jawab adalah rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan kepada konsumen. Kualitas Pelayanan Pendaftaran Haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Barito Timur dapat diukur melalui indikator seperti memberikan tanggung jawab terhadap mutu pelayanan kepada konsumen. Hasil wawancara menunjukkan bahwa petugas memiliki tanggung jawab yang baik dalam memahami perihal tanggung jawab terhadap mutu pelayanan. Namun, observasi menemukan bahwa masih ada beberapa kesalahan yang tidak dijelaskan oleh petugas saat pelayanan dilakukan, sehingga masyarakat harus berulang-ulang melakukan pelayanan. Selain itu, observasi juga menemukan bahwa tugas verifikasi dilakukan oleh bawahan, bukan oleh atasan pelaksana. Dokumen menunjukkan bahwa petugas harus memahami setiap prosedur, termasuk kesalahan data diri masyarakat saat pendaftaran haji. Dalam melakukan evaluasi pelaksanaan tugas, pegawai pada penyelenggara haji dan umrah perlu memecahkan masalah dan melakukan pengembangan sistem teknis pelaksanaan tugas. Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan data dokumen, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pendaftaran haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Barito Timur belum baik, terutama terkait tanggung jawab terhadap mutu layanan dan perbedaan biodata jemaah saat pendaftaran dan keberangkatan.

Jaminan

Dimensi Jaminan yang merupakan salah satu indikator adalah pengetahuan atau wawasan petugas dalam memberikan layanan kepada konsumen. Hasil wawancara menunjukkan bahwa

Petugas Pendaftaran Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Barito Timur telah memahami kebutuhan masyarakat dengan baik. Mereka telah memenuhi standar oprasional prosedur yang baku dalam memberikan pelayanan sesuai dengan SOP. Proses pelayanan tersebut terjadi dengan transparan dan akuntabel, sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Hasil observasi menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Pendaftaran Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Barito Timur juga baik. Petugas memberikan penjelasan yang memadai terkait dengan keperluan penyelenggaraan haji yang diinginkan oleh masyarakat. Mereka juga memastikan bahwa masyarakat memahami informasi yang disampaikan. Data dokumen juga menunjukkan bahwa petugas telah memastikan bahwa informasi yang diperlukan oleh masyarakat telah disampaikan dengan baik. Petugas juga berusaha menanggapi keperluan masyarakat dan mengarahkan mereka sesuai dengan nilai-nilai budaya kerja Kementerian Agama.

Dalam hal kesopanan dalam pemberian layanan, hasil wawancara menunjukkan bahwa petugas Pendaftaran Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Barito Timur telah menerapkan 3S yaitu sapa, senyum, dan sopan kepada masyarakat penerima pelayanan. Proses pelayanan tersebut berjalan dengan baik dan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Hasil observasi juga menunjukkan bahwa pelayanan tersebut cukup baik dengan menerapkan 3S. Data dokumen menunjukkan bahwa petugas telah menerapkan standar oprasional program dan 3S kepada masyarakat sesuai dengan Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia nomor 990 Tahun 2021.

Dalam hal kemudahan dan kecepatan pemberian layanan, hasil wawancara menunjukkan bahwa Pelayanan Pendaftaran Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Barito Timur telah baik. Petugas mampu menghadapi masyarakat yang mungkin tidak memahami persyaratan dan prosedur pelayanan dengan memberikan pelatihan kepada petugas. Hasil observasi juga menunjukkan bahwa petugas memberikan informasi yang dimengerti oleh masyarakat sebelum proses pendaftaran dilakukan. Data dokumen menunjukkan bahwa petugas telah memberikan pelayanan yang efektif dan efisien dalam menjelaskan tentang pendaftaran haji yang dilakukan pada SISKOHAT.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Pendaftaran Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Barito Timur sudah baik. Petugas telah memahami kebutuhan masyarakat, menerapkan kesopanan dalam pelayanan, dan memberikan layanan dengan kemudahan dan kecepatan yang memadai.

Empati

Dimensi Empati merupakan layanan yang berfokus pada perhatian individu dan perlindungan terhadap keinginan dan kebutuhan masyarakat. Dalam Pelayanan Pendaftaran Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Barito Timur, petugas menunjukkan perhatian yang baik terhadap kebutuhan konsumen saat memberikan pelayanan. Jika terjadi permasalahan, petugas akan memahami keinginan calon jemaah dan melakukan evaluasi secara langsung, baik melalui telepon maupun dengan mengarahkan mereka untuk datang ke kantor. Masyarakat juga dapat mengirimkan saran dan kritik melalui akun sosial media Kementerian Agama Kabupaten Barito Timur atau melalui kontak person staf.

Pelayanan Penyelenggara Haji dan Umarah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Barito Timur juga cukup baik. Ketika terjadi permasalahan, petugas berusaha mencari solusi terbaik agar masyarakat mendapatkan bantuan yang mereka butuhkan. Petugas juga menunjukkan empati dengan mendengarkan dan memahami semua yang disampaikan masyarakat. Dokumen penerapan budaya pelayanan di kantor tersebut menunjukkan bahwa setiap petugas menjalankan tugas dengan baik dan memperhatikan kebutuhan masyarakat secara sesuai prosedur.

Dalam hal perlindungan dokumen, petugas di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Barito Timur telah menjalankan tugas dengan baik. Setiap dokumen pribadi dijamin kerahasiaannya, dan aturan Perundang-undangan mengamanatkan perlindungan terhadap hak calon jemaah dan jemaah haji. Dokumen-dokumen tersebut juga diunggah ke sistem SISKOHAT yang terpusat.

Secara keseluruhan, sistem perlindungan dokumen yang dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Barito Timur sudah baik. Dokumen-dokumen tersebut dilindungi sesuai dengan Undang-Undang No. 8 Tahun 2019 Tentang haji dan umrah. Tujuan penyelenggaraan ibadah haji adalah memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan bagi jemaah, termasuk pendampingan dan penyelesaian dokumen perjalanan apabila terjadi masalah.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan dan perlindungan dokumen yang dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Barito Timur dalam Pelayanan Pendaftaran Haji sudah baik, sesuai dengan aturan dan kebutuhan masyarakat.

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pendaftaran Haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Barito Timur

Faktor penghambat dalam pelayanan haji mencakup ketelitian petugas dalam memberikan layanan dan ketidaktepatan waktu penyelesaian tugas. Di sisi lain, faktor pendukung adalah komunikasi petugas yang memberikan kemudahan dalam proses pendaftaran haji. Hal ini terjadi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Barito Timur.

SIMPULAN

Kualitas pelayanan pendaftaran haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Barito Timur dapat disimpulkan sebagai berikut: 5 indikator baik, 3 indikator cukup baik, dan 2 indikator kurang baik. Penampilan fisik petugas baik, pakaian dan tanda pengenal sudah diterapkan. Sarana dan prasarana masih baik, tetapi belum ada aktivitas pelayanan di gedung haji terpadu. Pelayanan yang dijanjikan masih kurang cepat dan responsif. Pertanggungjawaban terhadap mutu pelayanan kurang baik, terdapat kesalahan data jemaah dan kesalahan pada bukti setoran awal BPIH. Pengetahuan petugas baik, tetapi pemaparan dan pelaksanaan belum sesuai dengan ketetapan. Empati dan perlindungan terhadap masyarakat cukup baik, petugas berusaha mencari solusi terbaik. Faktor penghambat meliputi kurangnya ketelitian petugas dalam data pendaftaran dan ketidaktepatan waktu penyelesaian tugas. Faktor pendukung adalah komunikasi petugas yang memberikan kemudahan dalam proses pendaftaran haji.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan Pendaftaran Haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Barito Timur diharapkan petugas lebih teliti atas kesalahan biodata data diri jemaah Haji, mampu memberikan pelayanan yang dijanjikan pada masyarakat sesuai dengan SOP.

DAFTAR PUSTAKA

Dyah Mutiarin dan Arif Zaenudin (2014) *Manajemen Birokrasi dan Kebijakan*. Yogyakarta: PUSTAKA PELAJAR.

Fatimah (2021) *Kualitas Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur*. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.

Harahap, M. (2020) *Penyelenggaraan Pelayanan Ibadah Haji Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara*. Universitas Islam Negeri Sumatra Utara.

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.

Sugiyono (2017) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitas, dan R&C*. Bandung: CV. Alfabeta.

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.