

PENGARUH KUALLITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR CAMAT AMUNTAI TENGAH KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Ahmad Saupi¹, Agus Surya Dharma², M. Husaini³

Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
e-mail: ahmadsaupibaru@gmail.com

ABSTRAK

Kualitas Pelayanan merupakan yang mempengaruhi kebahagiaan masyarakat sebagai pengguna jasa adalah kualitas pelayanan. Kantor Kecamatan Amuntai Tengah di Kabupaten Hulu Sungai Utara terus memberikan layanan di bawah standar; Anggota staf tidak terlalu memperhatikan pemberian informasi, ceroboh dan tidak sadar memberikan pelayanan yang baik, ruang tidak tertata dengan baik, tidak ada konter di depan, yang membuat pengunjung terutama yang baru pertama kali datang bingung harus pergi ke mana, dan harapan pengunjung tidak terpenuhi karena tidak diberitahu tentang persyaratan yang harus dibawa. Dengan mempertimbangkan hal tersebut di atas, tujuan penelitian ini adalah untuk memastikan seberapa besar dan sejauh mana kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Amuntai Tengah dipengaruhi oleh kualitas layanan untuk menyenangkan Masyarakat Kantor Kecamatan Amuntai Tengah. Penelitian ini menggunakan metodologi kuantitatif dengan menggunakan jenis analisis kuantitatif deskriptif. Kuesioner, observasi, dan dokumentasi adalah metode yang digunakan untuk mengumpulkan data. 87 orang secara tidak sengaja mengambil sampel untuk sumber data. Setelah pendataan, program IMB SPSSv.29 digunakan untuk menganalisis data menggunakan uji regresi linier sederhana, uji T, dan uji R2 untuk menunjukkan dampak dan tingkat dampak kualitas layanan terhadap kepuasan warga masyarakat saat berkunjung ke Kecamatan Amuntai Tengah di Kabupaten Hulu Sungai Utara. Temuan penelitian di Kantor Kecamatan Amuntai Tengah di Kabupaten Hulu Sungai Utara menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat secara signifikan dipengaruhi oleh kualitas layanan. Dapat ditunjukkan bahwa perhitungan t 17,085 lebih tinggi dari t tabel ($db=N-2$) 1,663 pada tingkat signifikansi 0,001 dan nilai signifikan kurang dari 0,05. Korelasi antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat sebesar 77%, menunjukkan tingginya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sangat kuat. Peneliti merekomendasikan agar para kepala, petugas pelayanan, dan masyarakat di Kantor Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara, meningkatkan pengawasan petugas pelayanan, meningkatkan kualitas pelayanan, serta mengikuti kegiatan demonstrasi dan sosialisasi guna meningkatkan kepuasan masyarakat.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

ABSTRACT

One of the elements influencing community happiness as service users is service quality. At the Central Amuntai Sub-District Office, North Hulu Sungai Regency, the quality of service is still not fully optimal, the staff are less attentive in providing information, lack of understanding and awareness in providing good service, the layout is disorganized, there is no counter at the front which makes visitors confused about where to go, especially first time visitors come, and the visitor's expectations are inconsistent because there is no notification about the conditions that must be brought. Based on the above, this research aims to determine the influence of service quality on community satisfaction at the Central Amuntai Subdistrict Office and how big the influence of service quality is on community satisfaction at the Central Amuntai Subdistrict Office.

This study employs a descriptive quantitative research design and a quantitative methodology. In the interim, questionnaires, observation, and documentation are the methods utilized to collect data. The data source, which consisted of 87 individuals, was selected by chance. Following data collection, analysis was done using the T test, R2 test, and simple linear regression test utilizing the To demonstrate the existence and magnitude of the impact of service quality on visitor satisfaction at the Amuntai Tengah Subdistrict Office in North Hulu Sungai Regency, use the IMB SPSSv.29 program.

The research findings demonstrate that at the Central Amuntai Subdistrict Office, North Hulu Sungai Regency, service quality has a significant impact on community satisfaction. It can be demonstrated that the tcount of 17.085 is greater than the t table ($db=N-2$) 1.663 with a significance level of 0.001, with this figure

having a significant value of less than 0.05. The impact of service quality on community satisfaction is 77%, or that it has a very strong influence.

Researchers advise the head, service officers, and community at the Central Amuntai Subdistrict Office, Hulu Sungai Utara Regency, to enhance service officer supervision, enhance service quality, encourage service officer participation in assessments, and engage in socialization in order to increase community satisfaction.

Keywords: *Service Quality, Community Satisfaction*

PENDAHULUAN

Pelayanan sebagai fungsi dasar dari suatu pemerintah sampai saat ini masih jadi diskursus yang memiliki nilai urgensi yang sangat tinggi seiring dengan permasalahan-permasalahan yang masih sangat banyak dikeluhkan oleh sebaagian anggota masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, karena secara realita hampir seluruh masyarakat pasti akan bersinggungan dan bersentuhan dengan pelayanan publik yang diberikan oleh lembaga pemerintah dalam memenuhi berbagai kebutuhan hidupnya. Sehingga masalah penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi suatu pembicaraan yang serius baik bagi unsur masyarakat yang menerima pelayanan publik maupun unsur institusi pemerintah yang melaksanakan proses penyelenggaraan pelayanan publik dan hal ini merupakan suatu gejala umum yang terjadi pada proses pelayanan publik yang dilaksanakan oleh institusi pemerintah.

Kualitas pelayanan publik selalu mengedepankan kepentingan masvarakat sebagai pelanggan. Namun, selama ini masyarakat mengkonotasikan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat cenderung kurang baik dan tidak berkualitas. Hal ini dapat dilihat dari berbagai keluhan yang diajukan kepada oknum aparatur pemerintah yang memberikan layanan kepada masyarakat, salah satu keluhan yang sering terdengar dari masyarakat yang berhubungan dengan aparatur pemerintah adalah selain berbelik-belit akibat birokrasi yang kaku, juga perilaku oknum aparatur yang kadang kala kurang bersahabat. Hal tersebut sering menjadi alasan utama masyarakat terlepas dari hal tersebut saat ini instansi-instansi pemerintah mulai menata dan berlomba-lomba memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Seiring perkembangan zaman, pelayanan publik di Indonesia harusnya juga semakin berkembang dan maju, pemerintah harus memperhatikan pelayanan kepada masyarakat, dan mempermudah masyarakat dengan pelayanan yang efektif dan efisien. Pemerintah daerah baik provinsi maupun kabupaten/kota memiliki perangkat daerah tersendiri untuk menjalankan roda pemerintahannya. Salah satunya perangkat daerah kabupaten/kota adalah kecamatan. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2018 Kecamatan sebagai salah satu perangkat daerah yang memiliki kewenangan untuk mengrusi hal-hal yang berkaitan dengan pemenuhan layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat setempat.

Pemerintah kecamatan sebagai organisasi-organisasi pemerintahan yang menjalankan setiap tugas dibidang pemerintahan ialah melakukan pelayanan publik kepada masyarakat. Organisasi pemerintahan kecamatan sebagai perpanjangan tangan dari pemerintah kabupaten melaksanakan setiap kegiatan pemerintahan di kecamatan sesuai tugas pokok dan fungsi yang telah terjabar termasuk sebagai pelayan masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Bupati Hulu Sungai Utara Nomor 39 Tahun 2018 tentang Uraian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Organisasi Kecamatan Lingkup Kabupaten Hulu Sungai Utara. Disebutkan pada pasal 3 bahwa Kecamatan Amuntai Tengah mempunyai tugas pokok melaksanakan tugas yang dilimpahkan oleh Bupati untuk melaksanakan sebaagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.

Kantor Camat adalah Kantor yang menjadi pusat pemerintahan di tingkat kecamatan dalam suatu kabupaten atau kota di Indonesia. Kantor Camat memiliki tanggung jawab untuk menjalankan tugas-tugas pemerintahan di tingkat Kecamatan, seperti pelayanan administrasi kependudukan, perizinan, pembangunan, kesehatan, sosial, dan lain sebagainya. Kantor Camat juga bertanggung jawab dalam menjaga ketertiban dan keamanan di wilayah Kecamatan yang menjadi tanggung jawabnya.

Kecamatan Amuntai Tengah adalah salah satu kecamatan/camat yang ada di Kabupaten Hulu Sungai Utara, Provinsi Kalimantan Selatan. Melalui kantor kecamatan ini, warga dapat mengurus berbagai bentuk perizinan. Beberapa perizinan yang sering dibuat terkait dengan penerbitan izin usaha mikro kecil (IUMK), rekomendasi surat pengantar SKCK, surat keterangan domisili, surat izin menutup jalan untuk pembangunan atau acara, pengesahaan surat keterangan miskin, dispensasi nikah, rekomendasi dan pengesahaan permohonan cerai, belum nikah, dan nikah. Surat-surat lainnya yang dapat diurus terkait perizinan tertentu seperti surat eksplorasi air tanah, penggalian mata air, surat perubahan penggunaan tanah, waris, hingga wakaf.

Kantor Camat Amuntai Tengah sebagai instansi pelayanan publik dituntut untuk memperbaiki dan senantiasa melakukan referensi serta mengantisipasi perkembangan masyarakat yang terjadi. Dalam rangka meningkatkan citra, kerja dan kinerja instansi pemerintah menuju ke arah profesionalisme dan menunjang terciptanya pemerintahan yang baik (*good governance*), perlu adanya penyatuan arah dan pandangan bagi segenap jajaran pemerinth yang dapat dipergunakan sebagai pedoman atau acuan dalam melaksanakan tugas baik manajerial maupun operasional di seluruh bidang tugas dan unit organisasi instansi pemerintah secara terpadu.

Berdasarkan hasil observasi awal di dapati beberapa fenomena masalah yang ditemui oleh peneliti dalam kaitannya dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, yaitu: Pertama Kurangnya perhatian dan kemampuan pegawai dalam bentuk memberikan informasi kepada pengunjung, kedua Kurangnya ketepatan dan kesadaran dalam memberikan pelayanan yang baik, ketiga Ketidaksesuaian harapan pengunjung.

Sebuah penelitian yang diberi nama "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Amuntai Tengah, Kabupaten Hulu Sungai Utara" adalah sesuatu yang penulis tertarik untuk dilakukan berdasarkan penelitian.

METODE

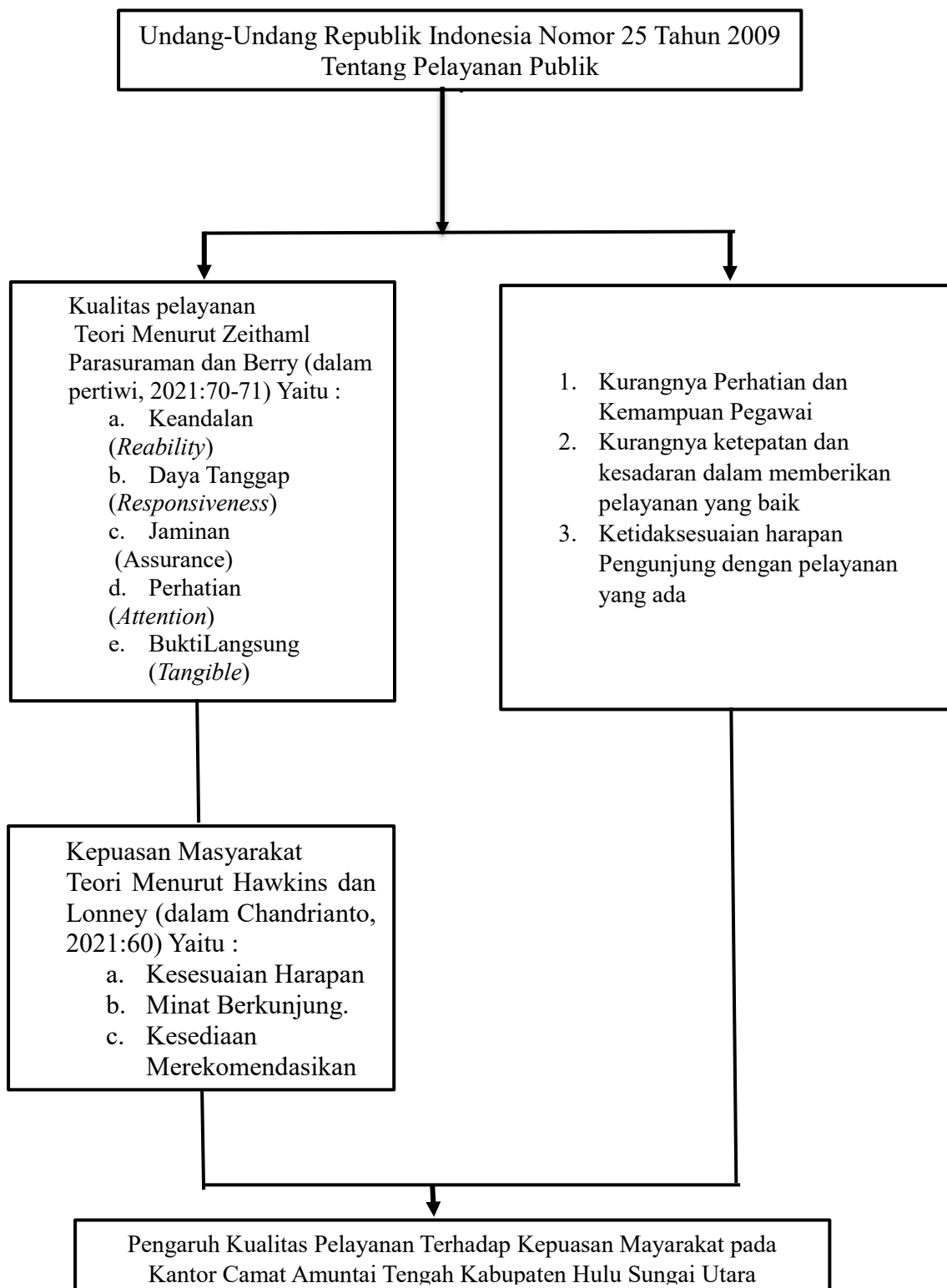
Jenis studi yang digunakan ini Saat melakukan penelitian pada populasi atau sampel tertentu, metode penelitian kuantitatif juga dapat dipahami sebagai metode penelitian positivistik. Filsafat positivistik memandang fenomena, gejala, dan realitas sebagai hubungan yang dapat diamati, konkret, terukur, dan gejala. Hubungan antara sebab dan akibat. Tujuan dari analisis data kuantitatif dan statistik serta pengumpulan data instrumen penelitian adalah untuk menguji hipotesis yang ditetapkan.

Studi ini menggunakan desain penelitian kuantitatif dengan tujuan mengilustrasikan dengan jelas masalah yang sedang diselidiki dan secara metodis menafsirkan dan menjelaskan hasilnya. Dasar penelitian ini adalah survei, khususnya distribusi kuesioner. Pendekatan yang dikenal sebagai penelitian deskriptif tidak menggunakan rekayasa untuk menggambarkan hal atau subjek yang sedang dipelajari.

Metode sampel menggunakan metodologi Sample Random Sampling, metode pengambilan sampel acak langsung. Rumus slovin digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan jumlah sampel, dan

hasilnya adalah 87 sampel dalam penyelidikan ini. Penelitian ini menggunakan distribusi kuesioner, dokumentasi, dan observasi sebagai metode pengumpulan data.

Gambar 1. Kerangka Pemikiran



PEMBAHASAN

Hasil penelitian diambil berdasarkan dari beberapa pengujian seperti uji validitas, reabilitas, normalitas, uji korelasi, uji t dan koefisien determinasi (R, yaitu sebagai berikut:

1. Uji Validitas

Tabel 1, Hasil uji validitas

Item (1)	Variabel (2)	r_{hitung} (3)	r_{Tabel} (4)	Ket (5)
X1	Kualitas Pelayanan (X)	0.794	0.1775	Valid
X2		0.781	0.1775	Valid
X3		0.724	0.1775	Valid
X4		0.795	0.1775	Valid
X5		0.798	0.1775	Valid
X6		0.748	0.1775	Valid
X7		0.798	0.1775	Valid
X8		0.775	0.1775	Valid
X9		0.781	0.1775	Valid
X10		0.684	0.1775	Valid
X11		0.799	0.1775	Valid
X12		0.746	0.1775	Valid
X13		0.709	0.1775	Valid
X14		0.801	0.1775	Valid
X15		0.740	0.1775	Valid
X16		0.527	0.1775	Valid
X17		0.684	0.1775	Valid
X18		0.702	0.1775	Valid
X19		0.766	0.1775	Valid
X20		0.748	0.1775	Valid
Y1	Kepuasan Masyarakat	0.696	0.1775	Valid
Y2		0.836	0.1775	Valid
Y3		0.775	0.1775	Valid
Y4		0.858	0.1775	Valid
Y5		0.725	0.1775	Valid
Y6		0.802	0.1775	Valid
Y7		0.826	0.1775	Valid
Y8		0.780	0.1775	Valid
Y9		0.561	0.1775	Valid
Y10		0.750	0.1775	Valid
Y11		0.788	0.1775	Valid
Y12		0.825	0.1775	Valid

Hasil uji validitas menunjukkan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ sehingga item pernyataan diatas dapat dikatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Tabel 2. Hasil uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha yang diisyaratkan	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,955	0,60	RELIABEL
Kepuasan Masyarakat	0,774	0,60	RELIABEL

Hasil uji reliabilitas menunjukkan koefisien reliabilitas $>0,60$ sehingga dapat dikatakan variabel yang digunakan reliabel.

3. Uji Normalitas

**Tabel 3. Hasil uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual	
N		87	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	3.80213883	
Most Extreme Differences	Absolute	.091	
	Positive	.055	
	Negative	-.091	
Test Statistic		.091	
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.073	
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.	.073	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.066
		Upper Bound	.080

Hasil uji normalitas satu sampel dengan menggunakan metode uji Kolmogorov-Smirnov memberikan nilai $0,073 > 0,01$ sehingga data yang digunakan dalam penelitian berdistribusi normal.

4. Uji Korelasi

**Tabel 4. Hasil uji korelasi
Model Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.880 ^a	.774	.772	3.824

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Dari analisis diketahui bahwa responden sebanyak 87 dihasilkan nilai korelasi sebesar 0,880. Untuk melakukan interpretasi kekuatan. Hubungan dua variabel dilakukan dengan melihat angka koefisien korelasi hasil perhitungan dengan menggunakan interpretasi nilai R sebagai berikut:

- 0 : Tidak ada korelasi antara dua variabel
- $> 0 - 0,25$: Korelasi sangat lemah
- $>0,25 - 0,5$: Korelasi cukup kuat

- > 0,5 - 0,75 : Korelasi kuat
- > 0,75 - 0,99 : Korelasi sangat kuat
- 1 : Korelasi sempurna

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa antara variabel Kualitas Pelayanan (X) dengan variabel Kepuasan Masyarakat (Y) mempunyai pengaruh yang sangat kuat karena mempunyai korelasi sebesar 0,880.

Tabel 5. Model Persamaan regresi ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4269.198	1	4269.198	291.884	<.001 ^b
	Residual	1243.238	85	14.626		
	Total	5512.437	86			

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Tabel diatas menjelaskan apakah ada pengaruh yang nyata (signifikan) dari variable kualitas pelayanan (x) terhadap variable kepuasan masyarakat (y). dari output tersebut terlihat bahwa nilai sig.<0,05, yaitu 0,001<0,05 yang berarti model persamaan regresi linier memenuhi kategori linieritas.

Tabel 6. Koefisien Regresi Linier Sederhana

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	-1.762	2.821		-.625	.534
	Kualitas Pelayanan	.596	.035	.880	17.085	<.001

Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Secara umum variabel independen adalah variabel yang dianggap sebagai faktor yang mempengaruhi atau menjelaskan variasi dalam variabel dependen. Variabel independen juga sering kali disebut sebagai variabel prediktor atau faktor penjelas. Dalam contoh sebelumnya, variabel independen adalah tingkat pendidikan, karena kita ingin melihat apakah tingkat pendidikan memiliki pengaruh terhadap penghasilan.

Variabel dependen adalah variabel yang nilainya bergantung pada variabel lain dalam suatu penelitian. Dalam konteks penelitian, variabel dependen adalah variabel yang sedang kita coba untuk memahami atau menjelaskan.

Hasil perhitungan koeffisien regresi linier sederhana diatas memperlihatkan koefisien konstanta adalah -1.762 dan variabel bebas (x) adalah 0,596, Rumus regresi linear sederhana yaitu:

$$Y=a+bx$$

Dimana:

X= Kualiiitas Pelayanan

Y+ Kepuasan Masyarakat

a= Bilangan Konstanta

Sehingga diperoleh persamaan regresi $Y = -1.762 + 0,596 X$

Berdasarkan persamaan di atas diketahui nilai konstanta adalah (-1.762). Secara sistematis nilai konstanta ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan 0, maka kepuasan masyarakat memiliki nilai -1.762, Selanjutnya nilai 0,596 yang terdapat pada koefisiens regresi variabel bebas (X) Kualitas pelayanan menggambarkan bahwa setiap kenaikan satu satuan variabel kualitas pelayanan (X) akan menyebabkan kenaikan kepuasan masyarakat (Y) Sebesar 0,596.

5. Uji t

Tabel 7. Hasil uji t Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.762	2.821		-.625	.534
	Kualitas Pelayanan	.596	.035	.880	17.085	<.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Hasil uji t menunjukkan nilai t hitung > t tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan (X) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y) di Kantor Pusat Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara.

6. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 8. Hasil Uji Koefisiensi Determinansi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.880 ^a	.774	.772	3.824

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Hasil koefisien determinasi (R²) memperoleh nilai sebesar 77% sehingga diketahui variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y). Sedangkan sisanya sebesar 23% dipengaruhi oleh variabel lain di luar persamaan regresi atau variabel yang tidak diteliti.

SIMPULAN

Temuan Penelitian dan Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Berdasarkan diskusi yang dilakukan di Kantor Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara, kualitas pelayanan yang diberikan kantor sangat mempengaruhi kepuasan masyarakat. Uji korelasi menunjukkan jumlah responden puas terhadap layanan > 0,75 hingga 0,99: hubungan sangat signifikan. Selain itu juga ditunjukkan dengan hasil uji T dan uji regresi linier sederhana untuk pengujian hipotesis. $y = -1,762 + 0,596 X$ menunjukkan adanya hubungan antara variabel X dan Y; Artinya setiap peningkatan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat sebesar 0,596 hari. Hasilnya Ha diterima dan Ho ditolak. Kepala Kantor Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara melaporkan terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat. Hal ini didasarkan pada hasil perhitungan uji-t, khususnya nilai t yang lebih besar dari t tabel sebesar 0,01 db=87 (db = N-2 bila N = 85), yaitu. 1.663. Nilai korelasi sebesar 0,880



diperoleh dari data yang dikumpulkan dari 87 responden dengan menggunakan SPSS 29 dan dijelaskan menunjukkan adanya hubungan yang sangat signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara. Hasil uji R² mendukung hal tersebut. Variabel kualitas pelayanan mempunyai nilai signifikansi sebesar 0,001 kurang dari 0,05 dan R-square sebesar 0,880. Dengan persentase sebesar 77 persen dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa di Kantor Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara, semakin tinggi kualitas pelayanan tentu akan semakin besar kepuasannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Anjasmari, N.M.M. (2022) 'Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS Rawat Jalan Pada Puakesmas Mabuun Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong'.
- 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.
- Anshari, M.R. (2023) 'ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KECAMATAN SUNGAI TABUKAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *Cross-border*, 6(1), pp. 28–41.
- 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.
- Febriadi, H. (2022) 'KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENYELENGGARAAN PEMILU LANGSUNG DI INDONESIA', *Al Iidara Balad*, 4(2), pp. 34–41.
- Hidayatullah, G.M. (2024) 'PENERAPAN PELAYANAN PRIMA PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(3), pp. 1219–1229.
- 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.
- Noorrahman, M.F. and Sairin, M. (2023) 'ANALISIS KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA UPT PUSKESMAS RAWAT INAP DANAU PANGGANG KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(12), pp. 5475–5481.
- Paulina, S. (2021) 'KUALITAS PELAYANAN PENCATATAN NIKAH DIKANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN PARINGIN PADA MASA PANDEMI COVID 19', *Al'iidara Balad*, 3(2), pp. 27–39.
- Paulina, S. (2023) 'PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PERNIKAHAN DIKANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN PARINGIN SELATAN KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(12), pp. 5431–5439.
- Rifani, J. and Febriadi, H. (2021) 'KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PELANGGAN PADA PLASA TELKOM AMUNTAI AREA KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *INOVATIF*, 3(1).
- Setiawan, I. (2022) 'ANALISIS PELAYANAN IGD DALAM MERAWAT PASIEN SUSPECT CORONA VIRUS DI BLUD PAMBALAH BATUNG AMUNTAI', *Al Iidara Balad*, 4(1), pp. 41–48.
- Setiawan, I. and Zannah, R. (2022) 'PELAYANAN REHABILITASI PADA KANTOR BADAN NARKOTIKA NASIONAL KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *Al Iidara Balad*, 4(2), pp. 22–27.
- 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.