

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BALANGAN

Faulyna Febrianti<sup>1</sup>, Agus Surya Dharma<sup>2</sup>, Ahmad Baihaqi<sup>3</sup>

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

Email: [Faulyna123@gmail.com](mailto:Faulyna123@gmail.com)

### ABSTRAK

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan merupakan penyelenggara pelayanan yang memiliki domain fungsi pelayanan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil permasalahannya adalah Prosedur yang berbelit-belit akibat birokrasi yang kaku, Lambannya proses pembuatan KTP, KK, dan KK dan kurang seperti sarana dan parasarana ruang tunggu yang belum memungkinkan. Metode Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang berfokus pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 650 orang yang menggunakan rumus slovin dengan sampel sebanyak 87 orang. Hasil dari penelitian Pengaruh kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan berpengaruh signifikan. Hal ini dapat dilihat dari hasil perhitungan uji t variabel kualitas pelayanan nilai t hitung 2,658 lebih besar dari t tabel 1.988. Maka hipotesis diterima, artinya ada pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Berdasarkan perhitungan koefisien determinasi dihasilkan nilai  $R^2$  (R Square) adalah sebesar 0,377 hal ini berarti kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan hanya sebesar 37,7% dan sisanya 63,3% ditentukan oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam variabel penelitian ini. Disarankan kepada Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan agar meningkatkan penginformasiannya lagi kepada masyarakat. Pegawai untuk meningkatkan kualitas kerja pada setiap tugas yang diberikan oleh instansi. seperti setiap pegawai masing-masing mampu dalam menjalankan tugas sesuai kemampuannya yang harusnya lebih teliti.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

### ABSTRACT

*The Population and Civil Registration Service of Balangan Regency is a service provider which has a service function domain in the field of population administration and civil registration. The problems are complicated procedures due to rigid bureaucracy, slow processes for making KTPs, KKs and KKs and lack of waiting room facilities and infrastructure. which is not yet possible. This research method uses a quantitative approach that focuses on the influence of service quality on patient satisfaction. The population in this study was 650 people who used the Slovin formula with a sample of 87 people. The results of research on the influence of service quality on community satisfaction at the Balangan Regency Population and Civil Registration Service have a significant effect. This can be seen from the results of the t test calculation of the service quality variable, the calculated t value of 2.658 is greater than the t table of 1.988. So the hypothesis is accepted, meaning that there is an influence of service quality variables on community satisfaction. Based on the calculation of the coefficient of determination, the resulting  $R^2$  (R Square) value is 0.377, this means that public satisfaction is influenced by service quality only by 37.7% and the remaining 63.3% is determined by other factors not included in this research variable. It was recommended to the Head of the Population and Civil Registration Service of Balangan Regency to increase his information to the public. Employees to improve the quality of work in every task assigned by the agency. as each employee is capable of carrying out their duties according to their abilities and should be more thorough.*

**Keywords:** Service Quality, Community Satisfaction

## **PENDAHULUAN**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan merupakan penyelenggara pelayanan yang memiliki domain fungsi pelayanan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Pelayanan yang diberikan bersifat pelayanan administrasi kepada masyarakat. Sebagaimana kita ketahui bahwa urusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil merupakan salah satu urusan wajib yang harus dikelola dan ditangani secara baik oleh pemerintah.

Dari hasil observasi peneliti menemukan masalah yang mana dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat Kabupaten Balangan sebagai berikut:

- 1) Prosedur yang berbelit-belit akibat birokrasi yang kaku, dimana pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sebagian tidak sesuai dengan prosedurnya, sehingga masyarakat kesulitan untuk mendapatkan pelayanan yang baik, seperti pelayanan *One Day Service* merupakan pelayanan satu hari jadi dimana hal ini bertujuan untuk mempermudah dan mempercepat pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan administrasi kependudukan *One Day Service* ini, berupa pelayanan pembuatan Kartu Identitas Kependudukan Elektronik (KTP-el), pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK), dan pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA). Hal ini dimungkinkan dengan memotong beberapa prosedur sebelumnya, seperti pengantar RT/RW, pengesahan dari kelurahan/kecamatan, sehingga pelayanan ini yang bisa dilakukan lebih cepat. Tetapi dalam hal ini pelayanan yang siap dalam satu hari ini belum dikatakan berhasil dalam pelayanannya karena masih ada masyarakat yang tidak puas akan hal ini. Hal itu terjadi karena, dalam pembuatan Kartu Identitas Kependudukan Elektronik (KTP-el) terkadang tidak bisa selesai dalam satu hari hal itu terjadi karena pembuatan Kartu Identitas Kependudukan Elektronik (KTP-el) kadang harus menunggu dari pusatnya. Lalu untuk pembuatan Kartu Keluarga (KK) dan Akta kadang tidak jadi dalam satu hari dikarenakan harus adanya tanda tangan dari kepala dinas, dan hal itu tidak dapat diperkirakan dan pembuatan Akta pun tidak semua dapat diproses dalam satu hari jadi karena banyak yang harus di konfirmasi dalam persyaratannya. (Sumber : Wawancara Petugas Pelayanan Disdukcapil, 2023)
- 2) Lambannya proses pembuatan KTP, KK, dan KK yang seringkali melewati batas target waktu pelayanan yang ditetapkan, masih banyaknya jenis layanan yang tidak sesuai dengan waktunya, dimana waktu dalam penyelesaian 1 hari kerja baik pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Surat Akte Kelahiran, Surat Akte Kematian, Surat Akte Perkawinan Non Muslim dan Surat Pindah. (Sumber : Prosedur Layanan, 2023)
- 3) Ketepatan waktu pelayanan mempengaruhi kualitas pelayanan di mata masyarakat, yang mana Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan merupakan instansi yang memiliki pemohon terbanyak dalam sehari, sehingga dalam pelayanan yang diberikan masih kurang seperti sarana dan prasarana ruang tunggu yang belum memungkinkan, masyarakat masih banyak berdiri untuk menunggu antriannya. (Sumber: Data Sarana dan Prasarana, 2023)

Berdasarkan latar belakang pada masalah di atas, peneliti tertarik untuk mengkaji dan meneliti “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan”.

## **METODE**

Penulis dalam penelitian ini mengambil lokasi di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan yang beralamat di Jalan. Jl. Ahmad Yani Km. 4 Kelurahan Batu Piring, Kecamatan Paringin Selatan.

Pendekatan penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Pemahaman yang muncul dikalangan pengembang penelitian kuantitatif adalah peneliti dapat dengan sengaja mengadakan perubahan terhadap dunia sekitar dengan melakukan eksperimen.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya. Metode penelitian kuantitatif.

Metode Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang berfokus pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 650 orang yang menggunakan rumus slovin dengan sampel sebanyak 87 orang. Kemudian peneliti melakukan Uji Validitas dan Reliabilitas, digunakan dengan metode statistik aplikasi SPSS 20. Teknik analisis data yang digunakan adalah Analisis Regresi Linier Sederhana, Uji t, Koefisien Determinasi.

## **PEMBAHASAN**

Reliabilitas adalah keakuratan dan ketepatan dari suatu alat ukur dalam suatu prosedur pengukuran, Suatu hasil pengukuran dapat dipercaya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subyek yang sama, diperoleh hasil pengukuran yang relatif sama.

Dari hasil angket di atas yang mana pelayanan yang dijanjikan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan sudah baik hal ini terlihat dari angket di atas menyebutkan 61 orang atau 70,11% yang menjawab setuju bahwa Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan menjanjikan pelayanan yang baik.

Dari hasil angket di atas yang mana Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan dalam pelayanan yang di andalkan sudah baik yang mana terlihat dari angket menunjukkan 72 orang atau 82,75% yang menjawab setuju dalam pelayanan yang di andalkan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan.

Dari hasil angket menunjukkan bahwa penyampaian pelayanan oleh petugas Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan Sabtu sudah baik yang mana terlihat dari hasil angket yang menjawab 69 orang atau 79,31% dalam penyampaian pelayanan.

Dari hasil angket menunjukkan bahwa pelayanan dengan benar pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan sudah baik yang mana terlihat dari hasil angket 69 orang atau 79,31% dalam pelayanan yang benar.

Responsiveness atau daya tanggap adalah kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan.

Dari hasil angket menunjukkan bahwa menginformasikan pelayanan sudah baik dimana terlihat dari hasil angket yang menjawab setuju 71 orang atau 81,60%.

Dari hasil angket menunjukkan bahwa kepastian waktu dalam pelayanan sudah baik hal ini terlihat dari hasil angket yang menjawab setuju 78 orang atau 89,65%.

Dari hasil angket menunjukkan bahwa kesediaan dalam pelayanan sudah baik hal ini terlihat dari hasil angket yang menjawab setuju 69 orang atau 79,31%.

*Assurance* (jaminan dan kepastian) yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.

Dari hasil angket menunjukkan bahwa rasa percaya dalam pelayanan sudah baik hal ini terlihat dari hasil angket yang menjawab setuju 52 orang atau 59,77%.

Dari hasil angket menunjukkan bahwa rasa aman dalam pelayanan cukup baik hal ini terlihat dari hasil angket yang menjawab setuju 46 orang atau 52,87% dan 41 orang atau 47,12% yang menjawab netral.

Dari hasil angket menunjukkan bahwa konsisten dalam pelayanan cukup baik hal ini terlihat dari hasil angket yang menjawab setuju 65 orang atau 74,71% dan 31 orang atau 35,63% yang menjawab netral.

Empati adalah kemampuan untuk dapat memahami apa yang dirasakan dan dipikirkan oleh orang lain. Empati membuat manusia tergerak hatinya untuk bertindak dan melakukan sesuatu.

Dari hasil angket menunjukkan bahwa memberikan perhatian dalam pelayanan sudah baik hal ini terlihat dari hasil angket yang menjawab setuju 69 orang atau 79,31%.

Dari hasil angket menunjukkan bahwa mengutamakan kepentingan dalam pelayanan cukup baik hal ini terlihat dari hasil angket yang menjawab 54 orang atau 62,06%, menjawab netral 15 orang atau 17,24%, menjawab tidak setuju 18 orang atau 20,68%.

Tangibles (bukti fisik) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

Dari hasil angket menunjukkan bahwa mengutamakan fasilitas dalam pemberian pelayanan cukup baik hal ini terlihat dari hasil angket yang menjawab netral 33 orang atau 37,93%, menjawab setuju 54 orang atau 62,06% menjawab sangat setuju.

Dari hasil angket menunjukkan bahwa berpenampilan rapi dalam pelayanan cukup baik hal ini terlihat dari hasil angket yang menjawab sangat setuju 11 orang atau 12,64%, menjawab setuju 76 orang atau 87,35% menjawab netral

Dari hasil angket menunjukkan bahwa berdaya Tarik visual dalam pelayanan cukup baik hal ini terlihat dari hasil angket yang menjawab sangat setuju 21 orang atau 24,13%, menjawab setuju 56 orang atau 64,36% menjawab netral 10 orang atau 11,49%.

Kesesuaian harapan, merupakan tingkatan kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh konsumen dengan yang dirasakan oleh konsumen. Kesesuaian harapan kesesuaian antara kinerja jasa yang diharapkan oleh konsumen dengan yang dirasakan oleh konsumen.

Dari hasil angket menunjukkan bahwa pelayanan yang sesuai sudah baik hal ini terlihat dari hasil angket yang menjawab sangat setuju 37 orang atau 42,52%, menjawab setuju 50 orang atau 57,47% menjawab netral.

Dari hasil angket menunjukkan bahwa pelayanan melebihi dengan yang diharapkan cukup baik hal ini terlihat dari hasil angket yang menjawab tidak setuju 18 orang atau 20,68%, menjawab setuju 36 orang atau 37,93% menjawab netral 33 orang atau 37,93%.

Dari hasil angket menunjukkan bahwa fasilitas penunjang yang didapat dalam pelayanan cukup baik hal ini terlihat dari hasil angket yang menjawab sangat setuju 20 orang atau 22,98%, menjawab setuju 15 orang atau 17,24% menjawab netral 42 orang atau 48,27%, tidak setuju 10 orang atau 11,49%.

Minat berkunjung kembali merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait. Minat adalah suatu rasa lebih suka dan rasa ketertarikan pada suatu hal atau aktivitas, tanpa ada yang menyuruh.

Dari hasil angket menunjukkan bahwa pelayanan yang memuaskan sudah baik hal ini terlihat dari hasil angket yang menjawab sangat setuju 18 orang atau 20,68%, menjawab setuju 34 orang atau 39,08% menjawab netral 35 orang atau 40,22%.

Dari hasil angket menunjukkan bahwa pelayanan yang memuaskan sudah baik hal ini terlihat dari hasil angket yang menjawab sangat setuju 38 orang atau 43,67%, menjawab setuju 49 orang atau 56,32% menjawab netral.

Dari hasil angket menunjukkan bahwa manfaat yang diperoleh dalam pelayanan cukup baik hal ini terlihat dari hasil angket yang menjawab tidak setuju 18 orang atau 20,68%, menjawab setuju 54 orang atau 62,06% menjawab netral 15 orang atau 17,24%.

Kesediaan merekomendasikan merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga

Dari hasil angket menunjukkan bahwa kesediaan menyarankan kepada masyarakat lain dalam pelayanan cukup baik hal ini terlihat dari hasil angket yang menjawab sangat setuju 18 orang atau 20,68%, menjawab setuju 69 orang atau 79,31% menjawab netral.

Hasil dari analisis regresi linear sederhana menunjukkan bahwa kedua variabel seluruh pegawai yang mempunyai Kualitas Pelayanan (X) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y) yang telah dilihat dari hasil perhitungan nilai constant (a) dan nilai koefisien regresi (b) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan

Berdasarkan nilai signifikan dari tabel Coefficients diperoleh nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). Berdasarkan nilai t diketahui nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $2,658 > t_{tabel}$  2,001 maka

Ha diterima (menolak  $H_0$ ) sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y).

Sedangkan nilai  $R^2$  (R Square) atau koefisien determinasi sebesar 0,377 atau 37,7%. Hal ini menunjukkan bahwa persentase pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan sebesar 37,7% sedangkan sisanya sebesar 63,3% dipengaruhi dan dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Berdasarkan pada tabel di atas, uji normalitas dengan menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov signifikan pada  $0,473 > 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa metode regresi pada penelitian ini telah memenuhi asumsi normalitas.

Pada output didapat Ftabel pada db 1 dan 87 adalah 4,007 pada taraf 5%. Berdasarkan penjelasan di atas maka  $7.066 > 4,007$  sehingga  $H_a$  diterima adanya pengaruh signifikan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Masyarakat.

## **SIMPULAN**

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan berpengaruh signifikan. Hal ini dapat dilihat dari hasil perhitungan uji t variabel kualitas pelayanan nilai t hitung 2,658 lebih besar dari t tabel 1.988. Maka hipotesis diterima, artinya ada pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

Berdasarkan perhitungan koefisien determinasi dihasilkan nilai  $R^2$  (R Square) adalah sebesar 0,377 hal ini berarti kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan hanya sebesar 37,7% dan sisanya 63,3% ditentukan oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam variabel penelitian ini.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Arianto, N. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor*. Jurnal Pemasaran Kompetitif, 1(2), 83–101.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller.(2016). *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2*. Jakarta: PT. Indeks
- Aria dan Atik. 2018. *Tata Kelola Administrasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di PT.BAM Kabupaten Tegal*. Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Meda (Juripol). Vol.1 Nomor Februari 2018, p-ISSN:2599-1779. e-ISSN:2599-1787
- Gronroos, C. 2016. *Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach*. Chishester: Jhon Wiley and Sond, Ltd.
- Sugiyono. 2014, *Metode Penelitian Kualitatif* Bandung : Alfabeta Bandung
- Tjiptono, 2014. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Alfabeta Bandung
- Anjasmari, N.M.M. (2022) ‘Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS Rawat Jalan Pada Puskesmas 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.