

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KECAMATAN
AMUNTAI SELATAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA****IRAWATI¹, Ni Made Musiyani Anjasmari², Siti Paulina³**

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai

Email: ira.irawati2922@gmail.com**ABSTRAK**

Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara saat ini cukup baik karena masih ada beberapa permasalahan yang ada pada proses pelayanan terutama pelayanan administrasi. Permasalahan yang terdapat yaitu adanya penundaan yang berlarut larut dalam penyelesaian pelayanan, kurang disiplinnya pegawai kantor, serta meja pelayanan yang sering dijumpai kosong. tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik pada kantor Kecamatan Amuntai Selatan serta faktor apa saja yang mempengaruhi. Penelitian ini menggunakan metode penelitian dengan pendekatan kualitatif tipe deskriptif, penarikan informasi dilakukan secara Purposive sampling yang berjumlah 11 orang. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik pada kantor Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah berjalan cukup baik. Hal ini di lihat dari indikator: kenyamanan tempat pelayanan yang masih kurang baik karena penataan sarana dan prasarana yang kurang rapi, kedisiplinan pegawai yang masih kurang, meja pelayanan yang sering dijumpai kosong, serta jaminan penyelesaian pelayanan yang tidak tepat waktu. Faktor faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Amuntai Selatan antara lain sarana dan prasarana, tanggung jawab pegawai yang masih kurang serta kurangnya pemahaman masyarakat.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kantor Kecamatan**ABSTRACT**

The quality of public services at the South Amuntai District Office, North Hulu Sungai Regency is currently quite good because there are still several problems in the service process, especially administrative services. The problems that exist are protracted delays in completing services, lack of discipline of office employees, and service desks that are often found empty. The aim of this research is to find out the quality of public services at the South Amuntai District office and what factors influence it. The research method used is a descriptive qualitative approach. Information was collected using purposive sampling, totaling 11 people. The results of this research show that the quality of public services at the South Amuntai District office, North Hulu Sungai Regency is running quite well. This can be seen from the comfort indicators of service locations which are still not good due to the sloppy arrangement of facilities and infrastructure. employee discipline is still lacking, service tables are often found empty, and guarantees that service completion is not on time. Factors that influence the quality of public services at the South Amuntai District Office include facilities and infrastructure, lack of employee responsibility, and lack of public understanding.

Keywords: Service Quality, District Office**PENDAHULUAN**

Semakin kritisnya masyarakat akan pelayanan yang berkualitas menuntut pemerintah untuk menyediakan pegawai yang memiliki dedikasi dan disiplin tinggi serta loyalitas pengabdian yang penuh pada tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Namun hal ini justru menjadi kontroversi karena dari waktu ke waktu masyarakat selalu mengeluhkan sikap dan perilaku pegawai yang kurang simpatik pada saat memberikan pelayanan pada masyarakat. Berbagai penilaian yang telah dikemukakan tersebut menunjukkan fenomena bahwa aparat pemerintah yang kurang dalam melayani kepentingan publik. Pelayanan publik itu sendiri bukanlah merupakan suatu sasaran, melainkan suatu proses untuk mencapai sasaran tertentu.

Pemerintah sebagai lembaga birokrasi mempunyai fungsi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sedangkan masyarakat sebagai pihak yang secara langsung tidak memberi mandat kepada pemerintah mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan dari masyarakat. Pelayanan public yang diselenggarakan oleh pemerintah (baik di tingkat pemerintah pusat, pemerintah Provinsi, Pemerintah Kabupaten/ Kota, pemerintah Kecamatan, sampai dengan Desa atau kelurahan) kepada masyarakatnya merupakan sebuah perwujudan dari tugas dan fungsi dari aparatur dalam memberikan layanan public. Kedudukan pemerintah kecamatan sebagai salah satu instansi yang memiliki peran strategis dalam menyelenggarakan layanan public kepada masyarakat.

Kualitas pelayanan dapat dilihat dari berbagai aspek penunjang pelayanan seperti sarana dan prasarana yang lengkap, kecekatan petugas pelayanan, keramahan dan kedisiplinan petugas serta penyelesaian pelayanan yang sesuai dengan keinginan pengguna layanan. Pelayanan sebagai sebuah fungsi dasar dari pemerintahan saat ini masih menjadi problem yang memiliki nilai kekuatiran yang tinggi seiring dengan permasalahan permasalahan yang masih dijumpai di sebagian kalangan masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik dari pemerintah, Permasalahan pelayanan pemerintah masih menjadi topik utama yang patut untuk dibahas secara rinci mengenai apa yang menjadi hambatan pemerintah dalam memberikan kualitas yang baik bagi masyarakat pengguna layanan. Standar pelayanan publik merupakan sebuah acuan yang menjadi pedoman untuk ditaati dan dilaksanakan pemerintah selaku penyedia pelayanan. Keberhasilan sebuah pelayanan dilihat dari kualitas pelayanan yang baik dan sesuai dengan harapan dari pengguna layanan. Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen (Fandy Tjiptono, 2019). Fungsi pemerintah sebagai lembaga birokrasi mempunyai tugas pokok penting berupa memberikan pelayanan baik kepadamasyarakat. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah (baik di tingkat pemerintah pusat, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan hingga desa merupakan sebuah wujud dari tugas dan fungsi aparatur dalam memberikan layanan publik. Tulak ukur yang menentukan kualitas pelayanan yang baik dilihat dari acuan dan pondasi dasar berupa standar pelayanan yang jelas yang meliputi persyaratan, langkah langkah dalam pelayanan, kejelasan waktu pelayanan, serta mampu menyediakan ruang terhadap keluhan pengaduan dari pengguna layanan. Pelayanan publik dilakukan tidak lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaraannya secara umum membutuhkan unsur unsur kualitas pelayanan diantaranya penampilan, tepat waktu dan janji, ketersediaan melayani, pengetahuan dan keahlian, kesopanan dan keramahan, kejujuran dan kepercayaan, kepastian hukum, keterbukaan, efisien, biaya, tidak rasial, dan kesederhanaan (Saleh, 2021).

Kualitas pelayanan dapat dikatakan baik apabila pengguna layanan dapat merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara layanan. Pelayanan memiliki kualitas dan memberikan kepuasan kepada pelanggan mereka, maka perusahaan harus memperhatikan berbagai dimensi yang dapat menciptakan dan meningkatkan kualitas pelayanannya. Kualitas pelayanan merupakan kondisi terciptanya suatu hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik berupa jasa, manusia. Pelayanan publik merupakan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggaraan Negara. Negara didirikan oleh masyarakat dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik telah menjadi isu kebijakan yang strategis, karena penyelenggaraan pelayanan publik selama ini belum memiliki dampak yang luas terhadap perubahan aspek-aspek kehidupan masyarakat.

Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri public accountability, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima

pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu. Memberikan pelayanan yang baik dan prima merupakan upaya yang dilakukan untuk memuaskan pelanggan. Adanya kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan menambah rasa kepercayaan masyarakat untuk kembali menggunakan jasa dari organisasi tersebut. Kualitas pelayanan juga merupakan faktor utama yang harus ditingkatkan oleh sebuah organisasi atau perusahaan untuk menumbuhkan rasa kepercayaan masyarakat. Kecamatan merupakan suatu bagian wilayah yang berada dalam ruang lingkup kabupaten yang diberikan tanggung jawab kepada camat selaku pemimpin tertinggi dalam membantu tugas kabupaten menjalankan pemerintahan. Kecamatan merupakan line office dari pemerintah daerah yang berhadapan langsung dengan masyarakat dan mempunyai tugas membina desa/ kelurahan. Tugas dan fungsi pokok dari kecamatan adalah meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintah, ketenteraman, dan ketertiban umum, memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dan pemberdayaan masyarakat kelurahan atau desa. Jenis jenis pelayanan pada kantor Kecamatan yaitu berupa pelayanan perizinan meliputi izin usaha, pelayanan umum berupa pelayanan legalisir surat surat keterangan, pelayanan administrasi kependudukan meliputi pelayanan administrasi berupa pembuatan Kartu Keluarga, e KTP, Akta Kelahiran, dan surat keterangan pindah.

Standar Operasional Prosedur pada setiap pelayanan adalah sebuah aturan yang menjadi dasar acuan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan pedoman yang disepakati dan didasari oleh undang undang yang berlaku sehingga dapat berjalan secara efektif, efisien, konsisten, standar, dan sistematis. Penelitian terdahulu dari (Joko Susanto, 2017) yang berjudul Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Tabir Ulu Kabupaten Merangin yang hasil kualitas pelayanan publik tersebut belum terlaksana dengan baik dengan permasalahan yang berdampak berupa ruang tunggu yang kurang nyaman, kurangnya ketanggapan dalam melayani masyarakat, serta jaminan tepat waktu yang tidak sesuai dengan perjanjian di awal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Tabir Ulu belum terlaksana dengan baik secara keseluruhan, dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan publik yaitu berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Berwujud, ruang tunggu yang belum dilengkapi dengan pendingin ruangan seperti AC, sehingga masyarakat belum merasa nyaman di ruang tunggu. Kehandalan, kecepatan pegawai dalam mengurus administrasi sudah tergolong baik, terlihat dari kemampun dan keahlian dalam penggunaan teknologi yang ada di kantor sebagai alat bantu dalam proses melayani masyarakat. Ketanggapan, dalam melayani masyarakat belum dapat dirasakan sepenuhnya oleh masyarakat, karena petugas dalam melakukan pelayanan belum sesuai dengan waktu yang tepat dan masih ada beberapa keluhan masyarakat yang belum dapat direspon dengan cepat. Jaminan, masih ditemukan pelayanan yang belum terjamin selesai dengan waktu yang telah ditentukan. Empati, masih ditemukan perlakuan istimewa kepada masyarakat yang ada hubungan kekerabatan. Kemudian dari (Saidah Hasbiah, 2021) yang berjudul Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Kecamatan Lampihong Kabupaten Balangan yang hasilnya cukup baik dilihat dari segi proses pelayanan yang berikan pegawai serta keahlian dibidang pelayanan yang masih cukup baik. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Kecamatan Lampihong Kabupaten Balangan cukup berkualitas dilihat dari aspek Tangible, yang mana penampilan para pegawai dalam memberikan pelayanan baik, kenyamanan tempat melakukan pelayanan cukup nyaman, sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan cukup memadai, hanya saja sering mengalami permasalahan. Reliability (Kehandalan), kecermatan pegawai dalam melayani cukup tinggi, namun keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu belum cukup ahli. Responsiveness (Ketanggapan), pelayanan yang cepat yang diberikan oleh pegawai cukup cepat, dan ketanggapan memberikan

pelayanan baik. Assurance (Jaminan), jaminan tepat waktu dalam pelayanan yang diberikan oleh pegawai masih belum optimal, namun untuk jaminan kepastian biaya sudah baik. Emphaty, yang meliputi melayani dengan sikap ramah & sopan santun, mendahulukan kepentingan masyarakat, dan tidak diskriminasi sudah diterapkan.

Kecamatan sebagai penyedia pelayanan public mempunyai tugas pokok membantu kabupaten dalam penyelenggaraan pemerintah, pembangunan dan kemasyarakatan dalam suatu wilayah kecamatan serta dapat meningkatkan pelayanan public dalam rangka penyelenggaraan kualitas pelayanan public pemerintah yang baik (*good governance*) dalam bentuk pelayanan jasa atau perjanjian melalui transparansi dan standarisasi pelayanan. Tugas ini juga dilakukan oleh kantor kecamatan Amuntai Selatan dalam memberikan bantuan kepada Kabupaten Hulu Sungai Utara untuk melayani masyarakat.

Kecamatan Amuntai Selatan terletak di wilayah kabupaten Hulu Sungai Utara memiliki kode pos 71452, dengan jumlah desa sebanyak 30 desa. Jumlah penduduk dikecamatan Amuntai Selatan pada sensus penduduk tahun 2020 berjumlah 30.153 jiwa. Tugas pokok dari kantor kecamatan diantaranya penyusunan rencana pengndalian dan evaluasi pelaksanaan serta penyusunan laporan, pelaksanaan tata usaha umum, kepegawaian dan perlengkapan rumah tangga, pengelolaan urusan umum, perencanaan, evaluasi dan laporan.

Pelayanan yang ada pada kantor kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara adalah Pelayanan Surat menyurat seperti surat perizinan dan non perizinan. Surat perizinan dapat berupa surat seperi surat izin usaha, surat non perizinan seperti surat despensasi nikah. Kecamatan Amuntai Selatan pada dasarnya sudah memberikan kualitas pelayanan yang baik dan cukup memuaskan kepada masyarakat. Dibalik pelayanan yang berkualitas itu tedapat factor factor yang menghambat atau kendala dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kecamatan diberikan kewenangan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan dalam melayani masyarakat. Kewenangan tersebut seharusnya dapat memberikan suatu palayanan baik dan bermutu sehingga akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik bagi masyarakat.

Dalam hal ini, Observasi yang dilakukan Peneliti di kantor Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Peneliti menemukan beberapa masalah terkait Pelayanan yang ada pada kantor Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Pelayanan yang ada pada kantor kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara adalah Pelayanan Surat menyurat seperti surat perizinan dan non perizinan. Surat perizinan dapat berupa surat seperi surat izin usaha, surat non perizinan seperti surat despensasi nikah. Kecamatan Amuntai Selatan pada dasarnya sudah memberikan kualitas pelayanan yang baik dan cukup memuaskan kepada masyarakat. Dibalik pelayanan yang berkualitas itu tedapat faktor faktor yang menghambat atau kendala dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kecamatan diberikan kewenangan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan dalam melayani masyarakat. Kewenangan tersebut seharusnya dapat memberikan suatu palayanan baik dan bermutu sehingga akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik bagi masyarakat. Kecamatan Amuntai Selatan masih kurang baik dalam memberikan pelayanan nya kepada masyarakat selaku pengguna pelayanan publik di Kantor Kecamatan Amuntai Selatan.

Dengan demikian, peneliti melakukan penelitian terkait kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara untuk memperoleh informasi dan mencari solusi terkait kualitas pelayanan pubik. Sehingga dari penelitian tersebut diharapkan dapat memberikan saran, evaluasi, dan informasi terkait kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

METODE

A. Masalah yang diteliti

1. Rendahnya muto pelayanan terutama pada bidang pelayanan mengenai surat menyurat seperti surat izin usaha, dimana belum ada kepastian waktu, adanya penundaan yang berlarut larut oleh petugas pelayanan dalam penyelesaian pelayanan.(Sumber data; observasi awal peneliti, 2024)
2. Sering tidak adanya petugas pelayanan yang bertugas dimeja pelayanan. (Sumber data: obsevasi awal peneliti, 2024)
3. Kurangnya tanggung jawab pegawai yang sering keluar masuk kantor tidak sesuai dengan jam kerja. (Sumber data: observasi awal peneliti, 2024)

B. Sasaran Penelitian

Penelitian memfokuskan kepada beberapa indikator Kualitas Pelayanan menurut teori Parasuraman, Zeithaml dkk (dalam Nurdin Ismail 2019)(Wiwik Sulistiyowati, 2018)yang meliputi:

1. Tangibles, (Bukti Fisik)
2. Reability, (Kehandalan)
3. Responsiveness, (Ketanggapan)
4. Assurance, (Jaminan)
5. Emphaty, (Empati)

C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan padapenelitian ini, sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian untuk melakukan pengamatan secara langsung di lapangan. Observasi langsung adalah mengadakan pengamatan secara langsung (tanpa alat) terhadap gejala gejala subyek yang diselidiki, baik pengamatan itu dilakukan dalam situasi sebenarnya maupun dilakukan didalam situasi buatan yang khusus diadakan.

2. Wawancara

Wawancara adalah suatu kegiatan berupa percakapan dari dua orang yang terlibat sebagai penyaji sebuah pertanyaan dan penjawab dari pertanyaan yang di sampaikan sehingga dari wawancara tersebut menghasilkan jawaban dari permasalahan yang di bahas. Wawancara melibatkan dua orang yang saling berkomunikasi.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sidah berlalu, dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya karya momental dari seseorang. Dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data atas dasar bahan bacaan, literature, dan dokumentasi yang ada relevasinya dengan variable penelitian, baik berupa Undang undang, peraturan pemerintah, maupun data dari kantor kecamatan Amuntai Selatan.

D. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data pada penelitian ini yaitu analisis data interaktif menurut(Sugiono, 2021) mencangkup tahap tahap penyajian data sebagai berikut:

1. Kondensasi

Data yang di peroleh dari hasil obsevasi, wawancara dan dokomentasi merupakan data mentah dari lapangan. Untuk itu perlu dilakukan pemilihan data yang relevan untuk disajikan dan dapat menjawab pertanyaan. Setelah melakukan pemilihan data, selanjutnya data yang

telah dipilih kemudian disederhanakan dengan mengambil data yang pokok dan di perlukan dalam menjawab permasalahan yang diteliti.

2. Pengajian Data

Data yang telah disusun dari hasil reduksi data, kemudian disajikan dalam bentuk narasi deskriptif. Data yang disajikan merupakan data yang dapat digunakan untuk menjawab permasalahan yang teliti. Setelah data disajikan secara rinci, maka langkah selanjutnya adalah membahas data yang telah disajikan tersebut.

3. Penarikan Kesimpulan

Selelah data yang disajikan tersebut dibahas secara rinci, maka selanjutnya data tersebut diambil kesimpulannya. Kesimpulan digunakan sebagai jawaban dari permasalahan yang di teliti. Hasil dari kesimpulan tersebut akan menjadi penentu dari sebuah masalah yang diteliti.

E. Uji Kreabilitas Data

Menurut Sugiyono (2013: 270). Temuan atau data daooat dinyatakan valid dalam penelitian kualitatif apabila tidak ada perbedaan antara yang dilaporkan peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Uji kreabilitas data atau kepercayaan terhadap data pada penelitian kualitatif adalah:

1. Perpanjangan Pengamatan

Perpanjangan pengamatan berarti peneliti kembali ke lapangan, melakukan pengamatan, wawancara lagi dengan sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru. Dengan perpanjangan pengamtan ini berarti hubungan peneliti dengan nara sumber akan semakin terbentuk rapport, emakin akrab (tidak ada jarak lagi), semakinterbuka, saling menmpercayai sehingga tidak ada informasi yang disembunyikan lagi.

2. Peningkatan Ketekunan

Meningkatkan ketekunan artinya melakukan perpanjanagn pengamatan lebih teliti dan berkesinambungan. Dari cara tersebut maka kepastian data dan urutan peristiwa bisa direkam secara pasti dan sitematis. Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Sebagai bekal peneliti untuk meningkatkan ketekunan adalah dengan cara membaca berbagai referensi buku maupun hasil penelitian atau domentasi dokumentasi yang terkait dengan temuan yang di teliti sehingga menghasilkan sebuah hasil penelitian yang relevan dengan keadaan di lapangan. Dengan demikian maka wawasan peneliti akan semakin luas dan tajam.

3. Trianggulasi

Wiliam wiersma, didalam buku Sugiyono (2014:273) mengatakan bahwa trianggulasi dalam pengujian kreabilitas dappat diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dan berbagai waktu.

4. Analisis Kasus Negatif

Kasus negative adalah kasusu yang tidak sesuai atau berbeda dengan hasil penelitian hingga pada saat tertentu. Melakukan analisis kasus negative berarti peneliti mencari data yang berbeda atau bahkan bertentangan dengan data yang telah di temukan. Bila tidak ada lagi yang berbeda atau bertentangan dengan temuan, berarti data yang ditemukan sedah dapat dipercaya.

5. Menggunakan Referensi

Referensi adalah adanya pendukung atau bukti data yang ditemukan oleh peneliti, seperti data hasil wawancara perlu didukung dengan adanya rekaman wawancara.

PEMBAHASAN

Pelayanan sebagai fungsi dasar dari suatu pemerintah sampai saat ini masih tetap menjadi diskursus yang memiliki nilai urgensi yang sangat tinggi seiring dengan permasalahan-permasalahan yang masih sangat banyak dikeluhkan oleh sebagian 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. Standar pelayanan publik juga merupakan ukuran yang dibakukan dalam suatu proses penyelenggaraan pelayanan publik sebagai suatu pedoman yang wajib untuk ditaati dan dilaksanakan oleh unsur penyelenggaraan pelayanan publik, dan juga menjadi suatu pedoman bagi penerima pelayanan publik dalam proses pengajuan permohonan pelayanan, serta dapat sebagai alat kontrol bagi masyarakat dan/atau bagi penerima pelayanan atas berbagai bentuk kinerja dari unsur penyelenggara pelayanan publik yang dalam hal ini adalah institusi birokrasi pemerintah.

Kualitas pelayanan merupakan kondisi terciptanya suatu hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik berupa jasa, manusia. Pelayanan publik merupakan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggaraan Negara. Negara didirikan oleh masyarakat dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik telah menjadi isu kebijakan yang strategis, karena penyelenggaraan pelayanan publik selama ini belum memiliki dampak yang luas terhadap perubahan aspek-aspek kehidupan masyarakat. Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri public accountability, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu. Memberikan pelayanan yang baik dan prima merupakan upaya yang dilakukan untuk memuaskan pelanggan. Adanya kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan menambah rasa kepercayaan masyarakat untuk kembali menggunakan jasa dari organisasi tersebut. Kualitas pelayanan juga merupakan faktor utama yang harus ditingkat oleh sebuah organisasi atau perusahaan untuk menumbuhkan rasa kepercayaan masyarakat.

Secara umum, kualitas dalam suatu proses penyelenggaraan pelayanan public merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan suatu produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan, dimana penilaian dari suatu kualitasnya dapat ditentukan pada saat terjadinya suatu proses pemberian pelayanan public tersebut kepada unsur masyarakat yang dilayani. Maka indikator penilaian kualitas dari suatu pelayanan publik tersebut harus dimulai dari adanya suatu kebutuhan masyarakat dan akan berakhir pada persepsi masyarakat dalam menilai proses penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh institusi pemerintah tersebut.

Kualitas pelayanan merupakan tingkatan kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain, terdapat dua factor yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang di persepsikan, baik

buruknya tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan public di kantor kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara saat ini, Peneliti menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan public yang ditemukan oleh

1. Tangibles, (Bukti Fisik)

Dimensi Tangibles (bukti fisik) merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan media komunikasi dalam pelayanan. Dimensi ini meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi serta kendaraan operasional. Dengan demikian bukti langsung atau wujud merupakan suatu indikator yang paling konkrit. Wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat terlihat. Jika dimensi dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan sudah baik maka masyarakat akan menilai baik dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan Kantor Kecamatan Amuntai Selatan namun sebaliknya jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat buruk, maka masyarakat akan menilai buruk dan tidak merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan.

Tangibles atau bukti fisik terdiri dari indikator kenyamanan melakukan tempat pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melayani, kehadiran pegawai di meja pelayanan. Indikator kenyamanan tempat pelayanan sangat penting dalam pelayanan public karena dapat memengaruhi pengalaman pengguna dan kepuasan pengguna layanan. Lingkungan yang nyaman dapat meningkatkan kepuasan pengguna, mempromosikan partisipasi masyarakat, dan membangun kepercayaan terhadap lembaga pelayanan public. Hal ini dapat menciptakan kesan positif tentang pemerintah atau lembaga yang bersangkutan. Kenyamanan tempat layanan dinilai masih kurang baik karena berdasarkan hasil observasi dan wawancara untuk kenyamanan masih kurang baik dilihat dari penempatan sarana dan prasarana yang tidak tertata rapi seperti tempat sampah yang dekat dengan kursi tunggu pengguna layanan. Hal ini tidak sesuai dengan teori Pasuraman, Zeithaml, dkk (dalam Nurdin Ismail 2019)(Wiwik Sulistiyowati, 2018) yang menekankan bahwa bukti langsung kualitas pelayanan yang baik dapat dilihat dari kenyamanan pengguna layanan saat berada di dalam tempat pelayanan.

Indikator disiplin sangat dibutuhkan oleh setiap pegawai dalam melaksanakan pelayanan. Disiplin merupakan modal dasar yang harus dimiliki oleh pegawai terutama di bagian pelayanan guna menunjukkan kinerja, perilaku dan pola kehidupan yang baik. Disiplin menjadi persyaratan bagi pembentukan sikap, perilaku, dan tata kehidupan yang akan membentuk kepribadian pegawai yang penuh tanggung jawab dalam bekerja, dengan begitu akan menciptakan suasana kerja yang kondusif dan mendukung usaha pencapaian tujuan. Apalagi dalam proses pelayanan, pegawai harus disiplin dalam segi waktu maupun disiplin kerja, khususnya dalam mengerjakan keperluan pengguna layanan. Indikator kedisiplinan pegawai dalam melayani cukup baik karena masih ada beberapa oknum pegawai yang keluar masuk jam kerja tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku akibatnya pekerjaan dan pelayanan pada Kantor Kecamatan Amuntai Selatan terkendala. Hal ini tidak sesuai dengan teori menurut Pasuraman, Zeithaml, dkk (dalam Nurdin Ismail 2019)(Wiwik Sulistiyowati, 2018) yang menekankan bahwa kualitas pelayanan perlu adanya kedisiplinan pegawai atau petugas dalam memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan publik.

Indikator kehadiran pegawai di meja pelayanan yang dimana dalam sebuah pelayanan, kehadiran pegawai di meja layanan public sangatlah penting untuk memberikan pelayanan yang

efisien dan efektif kepada masyarakat. Tugas dari petugas layanan di meja layanan adalah untuk membantu dalam memberikan informasi, menyelesaikan masalah, dan memberikan bantuan kepada pengguna layanan. Indikator kehadiran pegawai di meja pelayanan masih kurang baik karena dilihat dari hasil observasi dan wawancara yang menyatakan bahwa meja pelayanan sering dijumpai kosong dimana petugas pelayanan yang bertugas sering berada didalam ruangan kantor. Hal ini tidak sesuai dengan teori Passuraman, Zeithaml, dkk (dalam Nurdin Ismail 2019)(Wiwik Sulistiyowati, 2018) yang menekankan bahwa kualitas pelayanan dilihat dari kehadiran petugas pelayanan di meja pelayanan.

2. Reability, (Kehandalan)

Dimensi Reliability (Kehandalan) merupakan kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan yang di janjikan dengan segera dan memuaskan. Dimensi ini juga merupakan kemampuan penyedia layanan untuk pelayanan secara tepat waktu dan konsisten. Pemenuhan pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu, kecakapan dalam memberikan pelayanan serta kecakapan dalam menanggapi keluhan jika ada keluhan yang masuk dari pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat. Untuk mengukur dimensi Reliability dalam upaya mengetahui Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Reability atau kehandalan terdiri dari indikator kecepatan pegawai dalam melayani, memiliki standar pelayanan yang jelas dan memiliki keahlian dibidang pekerjaan. Indikator kecepatan pegawai dalam melayani sudah cukup baik, petugas pelayanan mampu melayani masyarakat dengan baik dan cepat sesuai dengan keinginan masyarakat. Hal ini sesuai dengan teori menurut Passuraman, Zeithaml, dkk (dalam Nurdin Ismail 2019)(Wiwik Sulistiyowati, 2018) yang menekankan bahwa kualitas pelayanan yang baik perlu adanya kecepatan dan kecekatan petugas dalam melayani pengguna layanan.

Indikator memiliki standar pelayanan yang jelas sudah baik karena Kantor Kecamatan Amuntai Selatan memiliki aturan sendiri yang berlaku dan dijadikan sebagai dasar dalam memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat pengguna layanan. Hal ini sesuai dengan teori menurut Passuraman, Zeithaml, dkk (dalam Nurdin Ismail 2019)(Wiwik Sulistiyowati, 2018) yang menekankan bahwa kualitas pelayanan yang baik yaitu memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas.

Indikator memiliki keahlian dibidang pekerjaan dinilai cukup baik karena berdasarkan hasil wawancara dan observasi pegawai dan petugas pelayanan yang bekerja di Kantor Kecamatan Amuntai Selatan sudah cukup memahami dan menguasai pekerjaan mereka. Hal ini sesuai dengan teori menurut Passuraman, Zeithaml, dkk (dalam Nurdin Ismail 2019)(Wiwik Sulistiyowati, 2018) yang menekankan bahwa kualitas pelayanan yang baik berupa pegawai yang memahami dan menguasai pekerjaan mereka.

3. Responsiveness, (Ketanggapan)

Dimensi Responsif (Tanggapan) yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan. Sikap tanggap ini berkaitan dengan akal dan cara berpikir pegawai yang ditunjukkan pada pelanggan.

Responsiveness (Ketanggapan) terdiri dari indikator merepon setiap pelanggan dan jadwal pelayanan yang jelas. Indikator merespon setiap pelanggan sudah baik dilihat dari petugas pelayanan yang memberikan pelayanan baik kepada masyarakat selaku pengguna layanan Kantor Kecamatan Amuntai Selatan. Hal ini sesuai dengan teori dari Passuraman, Zeithaml, dkk (

dalam Nurdin Ismail 2019)(Wiwik Sulistiyowati, 2018) yang menekankan bahwa dalam kualitas pelayanan yang baik petugas harus merespon setiap pengguna layanan dengan baik.

Indikator jadwal pelayanan yang jelas sudah baik dimana Kantor Kecamatan Amuntai Selatan sudah sesuai berdasarkan aturan pada Standar Operasional Prosedur yang berlaku. Hal ini sesuai dengan teori menurut Passuraman, Zeithaml, dkk (dalam Nurdin Ismail 2019)(Wiwik Sulistiyowati, 2018) yang menekankan bahwa dalam pelayanan yang berkualitas dapat dikatakan baik apabila memiliki jadwal pelayanan yang jelas, terstruktur dan teratur sesuai dengan peraturan yang berlaku.

4. Assurance, (Jaminan)

Dimensi Assurance (Jaminan) yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai. Untuk mengukur dimensi Assurance dalam upaya mengetahui Kualitas Pelayanan Pelayanan di Kantor Kecamatan Amuntai Selatan dapat diukur melalui indikator sebagai berikut yaitu jaminan tepat waktu pelayanan dan jaminan kepastian biaya. Indikator jaminan tepat waktu pelayanan masih kurang baik karena berdasarkan hasil wawancara dan observasi sering dijumpai keterlambatan penyelesaian pelayanan dimana adanya penundaan yang berlarut larut oleh petugas pelayanan. Hal ini tidak sesuai dengan teori menurut Passuraman, Zeithaml, dkk (dalam Nurdin Ismail 2019)(Wiwik Sulistiyowati, 2018) yang menekankan bahwa baiknya kualitas pelayanan dilihat dari penyelesaian waktu pelayanan yang sesuai dengan aturan yang berlaku.

Indikator jaminan kepastian dalam biaya sudah baik karena petugas menjamin tidak ada biaya yang dibebankan kepada masyarakat dan walaupun ada biaya petugas akan memberikan rincian secara jelas kepada pengguna layanan. Hal ini sesuai dengan teori menurut Passuraman, Zeithaml, dkk (dalam Nurdin Ismail 2019)(Wiwik Sulistiyowati, 2018) yang menekankan bahwa dalam kualitas pelayanan yang baik perlu adanya jaminan kejelasan dalam biaya yang dibebankan.

5. Emphaty, (Empati)

Dimensi Emphaty (Kepedulian) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pengguna layanan. Masyarakat berhak memperoleh pelayanan public dengan kualitas yang layak. Untuk itu perlu mengatur hubungan antar warga Negara sebagai konsumen pelayanan public dengan penyelenggaraan public. Untuk mengukur dimensi Empati dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan di kantor Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara dapat diukur melalui indikator sebagai berikut yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pengguna layanan. Masyarakat berhak memperoleh pelayanan public dengan kualitas yang layak. Untuk itu perlu mengatur hubungan antar warga Negara sebagai konsumen pelayanan public dengan penyelenggaraan public. Untuk mengukur dimensi Empati dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan di kantor Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara dapat diukur melalui indikator sebagai berikut yaitu mendahulukan kepentingan pengguna layanan dan melayani dengan sikap ramah dan sopan santun. Indikator mendahulukan pengguna layanan sudah baik karena petugas pelayanan melayani semua pengguna layanan dengan baik. Hal ini sesuai dengan teori menurut Passuraman, Zeithaml, dkk (dalam Nurdin Ismail 2019)(Wiwik Sulistiyowati, 2018) yang menekankan bahwa kualitas pelayanan dapat dikatakan baik jika petugas mampu memberikan pelayanan prima terhadap masyarakat selaku pengguna layanan kantor kecamatan.

Indikator melayani dengan sikap ramah dan sopan kepada pengguna layanan sudah baik dilihat dari petugas pelayanan yang memberikan pelayanan dengan ramah kepada setiap masyarakat yang datang ke kantor Kecamatan Amuntai Selatan. Hal ini sesuai dengan teori menurut Passuraman, Zeithaml dkk (dalam Nurdin Ismail 2019)(Wiwik Sulistiyowati, 2018) yang menekankan bahwa kualitas pelayanan yang baik dilihat dari keramahan dan sopan santun petugas kepada pengunjung layanan yang mereka sediakan.

SIMPULAN

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab-bab sebelumnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

Kualitas pelayanan pada kantor Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara cukup baik. Hasil penelitian tersebut dari indikator yang tidak baik yakni *pertama*, kenyamanan tempat pelayanan yang masih nilai kurang baik dilihat dari penataan dan penyusunan sarana dan prasarana yang tersedia di tempat pelayanan seperti kursi tunggu yang terletak sangat dekat dengan toilet umum dan meja pelayanan yang kurang rapi dalam penyusunan alat-alat penunjang pelayanan. *Kedua*, untuk kedisiplinan pegawai dalam melayani sudah cukup disiplin dalam melayani pengguna layanan. *Ketiga*, untuk kehadiran pegawai pengguna layanan di meja pelayanan masih dinilai kurang dimana meja pelayanan masih sering dijumpai kosong karena petugas yang bertugas sering tidak ada di meja pelayanan. *Keempat*, untuk kecepatan dan kecekatan pegawai dalam melayani pengguna layanan sudah baik masyarakat sudah merasa puas terhadap kecepatan dan kecekatan petugas pelayanan. *Kelima*, untuk standar operasional prosedur yang dimiliki kantor Kecamatan Amuntai Selatan sudah jelas dan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan mengenai pelayanan yang baik dan berkualitas untuk masyarakat. *Keenam*, untuk keahlian pegawai dalam pekerjaannya sudah baik dapat dilihat dari kemampuan petugas dalam menyelesaikan pekerjaan. *Ketujuh*, untuk respon petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan sudah baik. *Kedelapan*, untuk waktu pelayanan di kantor Kecamatan Amuntai Selatan sudah baik dimana waktu pelayanan yang jelas dan teratur sesuai dengan standar operasional prosedur pelayanan. *Kesembilan*, untuk jaminan tepat waktu pelayanan masih kurang dimana masih sering dijumpai waktu penyelesaian yang tidak sesuai dengan ketentuan di awal. *Kesepuluh*, untuk jaminan kepastian waktu dalam biaya sudah baik dimana biaya yang telah ditentukan dalam pelayanan terperinci dengan jelas. *Kesebelas*, mengenai kepedulian dalam pelayanan petugas pelayanan sudah baik dimana petugas akan mendahulukan kepentingan masyarakat dalam selaku pengguna layanan. *Keduabelas*, untuk melayani dengan sikap ramah dan sopan santun sudah baik petugas pelayanan sudah ramah dalam melayani.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara adalah sebagai berikut. *Pertama*, Faktor Pendukung Kantor Kecamatan Amuntai Selatan yaitu dimana kantor Kecamatan Amuntai Selatan memiliki standar operasional prosedur pelayanan yang jelas sesuai dengan peraturan yang ditetapkan sebagai dasar acuan dalam memberikan layanan kepada pengguna layanan Kantor Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara, merespon setiap pengguna layanan Kantor Kecamatan Amuntai Selatan dengan baik dan adil, kejelasan jadwal pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan, memberikan penjelasan rinci terhadap biaya yang dibebankan dalam pengguna layanan, mendahulukan kepentingan pengguna layanan sebaik mungkin, serta petugas mampu melayani dengan sikap ramah kepada masyarakat pengguna layanan Kantor Kecamatan Amuntai Selatan.

Kedua, faktor penghambat yaitu kenyamanan tempat pelayanan yang dinilai masih kurang dilihat dari penempatan sarana dan prasarana yang tidak sesuai seperti tempat sampah yang diletakan dekat dengan kursi tunggu, kurangnya kedisiplinan pegawai kecamatan yang sering dijumpai keluar masuk tidak sesuai dengan jam kerja, meja pelayanan yang sering di jumpai kosong, kurangnya keahlian di bidang pekerjaan oleh sebagian staf yang membuat terkendalanya proses pelayanan, serta jaminan tepat waktu yang di nilai masih kurang oleh pengguna layanan Kantor Kecamatan Amuntai Selatan.

DAFTAR PUSTAKA

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.

Fandy Tjiptono (2019) *Service, Quality dan Costomer Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.

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.

Joko Susanto (2017) *Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Camat Tabir*. STIA LAN MAKASSAR.

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.



- Prof. Dr. Sugiono (2021) *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Rifani, J. and Febriadi, H. (2021) 'KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PELANGGAN PADA PLASA TELKOM AMUNTAI AREA KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *INOVATIF*, 3(1).
- Saidah Hasbiah (2021) *Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Kecamatan Lampihong Kabupaten Balangan*. STIA Amuntai.
- Saleh, A.M. (2021) *Komunikasi Pelayanan Publik, Strategi Komunikasi dalam Pelaksanaan Pelayanan prima pada Institusi Pemerintah*.
- 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.
- Wiwik Sulistiyowati (2018) *Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya*. UMSIDA PRESS.