

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN E-KTP TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN HULU SUNGAI TENGAH

Muhammad Nasyir Al Abrar¹, M. Husaini², Akhmad Berkatillah³

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai

Email : abrarcomel23@gmail.com

ABSTRAK

Fenomena masalah penelitian ini ketidakjelasan papan informasi sehingga masyarakat belum mengetahui persyaratan apa-apa saja yang wajib dibawa untuk mengajukan pendaftaran pembuatan produk layanan, adanya kendala monitor/layar sehingga masyarakat tidak mengetahui kapan nomor antrian dipanggilkan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan E-KTP Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Tengah dan mengetahui seberapa besar Pengaruh Kualitas Pelayanan E-KTP Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Tengah. Penelitian menggunakan kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan angket, observasi, dokumentasi. Sampel diambil melalui *accidental sampling* yang jumlahnya ada 93 orang. lalu datanya terkumpul dianalisis dengan tabel anova uji regresi linier sederhana uji T dan uji R² dengan aplikasi SPSS 25. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Tengah. Dapat dibuktikan tabel anova regresi linier sederhana berjumlah 210.993 dengan tingkat signifikansi 0,000 t hitung sebesar 14,526 lebih besar dari t table (df = n -1) 1,661 Pengaruh yang dimiliki oleh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat Sebesar 70% Dengan lain pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dikatakan kuat.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat

ABSTRACT

The primary is addressed in this study is the lack of the information board, which prevent the public from understanding the requirements needed to apply for the service product. Additionally, problems with the monitor or screen make it difficult for people to know when their queue number is called, the purpose of this study is to exexamine the impact of the quality of E-KTP service on public satisfaction at the departement populations and civil registrarion Hulu Sungai Tengah regency, and to determine the extent of this impact. The research of this impact. The research employs a quantitative method with data collection techniques including questionnaires, observations, and documentation. A sample of 93 individuals was selected through accidental sampling. The colleted data were analyzed using ANOVA table, simple linier regression tests, t-tests, and R² tests with SPSS 25 Software. The results indicate that the quality of service significantly affecate public satisfaction at the departement of population and civil registration of Hulu Sungai Tengah regency. This is evidenced by the simples linier regression ANOVA table showing a value of 210.993 with a significance level of 0,000 and a t-value of 14.526 which is higher than the t-table value (df=n-1) of 1.661. the impact of service quality on public satisfactions is 70% demonstrating a strong effect.

Keywords : *Quality, Service and Public Satisfaction*

PENDAHULUAN

Kualitas Pelayanan ialah tindakan pemerintah yang harus memenuhi tanggung jawabnya kepada kepentingan publik wajib dilakukan melalui transparan lalu kemitraan sektor swasta dan masyarakat sipil dan disesuaikan pada kebutuhan masyarakat, sumber daya tersedia bagi masyarakat, dan kemampuan masyarakat (Irfadat, 2013 : 13)

Penjelasan Kualitas Pelayanan menurut zeithmal et al (Vyandri 2014:89) bahwa kualitas pelayanan ditentukan sejauh mana perbedaan antara harapan dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan diberikan. Harapan sesuai atau melebihi persepsi kualitas pelayanan dianggap baik sebaliknya harapan tinggi pada persepsi maka dianggap buruk.

Menurut Lupiyoadi dalam (Islami, 2018:33) menyatakan “kualitas pelayanan (*Service Quality*) adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima atau diperoleh”. Kualitas pelayanan jadi hal yang penting karena kualitas pelayanan adalah faktor dominan yang menciptakan puas atau tidaknya pelanggan.

Menurut Kotler (alam Sihombing 2022:56) *Satisfaction* atau kepuasan ialah perasaan senang atau kekecewaan orang dihasilkan daripada membandingkan kinerja produk yang dirasakan dengan hasil ekspetaasi yang diharapkan.

Memberi kepuasan ialah hasil nilai konsumen produk atau layanan yang kurang. Batasan ini bahwa kepuasan merupakan tanggapan pelanggan atas kehendaknya baik terpenuhi maupun juga tidak terpenuhi. Hal ini ada penilaian pelanggan pada barang atau jasa. Tingkat kenyamanan terkait melalui terpenuhi atau tidaknya kebutuhannya, termasuk kebutuhan dibawah harapan atau selebihnya, Terpenuhinya kebutuhan akan menciptakan suatu kenyamanan dan kenyamanan kepuasan. Richard Oliver dalam (Kausar, (2015:87)

Menurut Richard Oliver dalam (Kausar 2015:87) memberikan batasan bahwa kepuasan adalah hasil dari penilaian konsumen bahwa produk atau pelayanan telah kurang. Dari batasan ini bahwa kepuasan merupakan tanggapan pelanggan atas kebutuhannya, baik yang terpenuhi maupun tidak terpenuhi. Hal ini berarti adanya penilaian pelanggan terhadap suatu barang atau jasa ataupun barang atau jasa itu sendiri yang telah memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan terpenuhi atau tidak terpenuhinya kebutuhan hidupnya, termasuk pemenuhan kebutuhan yang berada dibawah harapan atau melebihi harapannya. Terpenuhinya suatu kebutuhan akan menciptakan suatu kenyamanan, dan kenyamanan adalah kepuasan.

Kepuasan masyarakat atau pengguna layanan publik akan berkorelasi positif dengan derajat pelayanan yang mereka peroleh. Suatu layanan akan dianggap bernilai konsumen merasakan kepuasan Fitzsimmons dalam Dodi Sukmaya (2017:58).

Menurut Harbani Pasolong (2021:122-123) untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat dalam hal memberikan pelayanan. Maka ada beberapa faktor yang menentukan tingkat kepuasan publik. Adapun faktor-faktor tersebut yaitu sebagai berikut:

- a. Kualitas layanan seperti barang, jasa, dan administratif berpengaruh terhadap kepuasan publik, bila hasil evaluasi mereka menunjukkan kualitas yang diharapkan
- b. Kuantitas jumlah pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan jumlah yang dibutuhkan atau diinginkan masyarakat akan berpengaruh terhadap kepuasan.
- c. Perilaku pemberi pelayanan yaitu jika pemberi layanan menunjukkan perilaku yang sopan dan santun akan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.
- d. Biaya pelayanan yaitu jika masyarakat menerima layanan yang sesuai dengan biaya yang dikeluarkan dengan layanan yang diterima akan berpengaruh terhadap kepuasan
- e. Keadilan pelayanan yaitu jika masyarakat menerima layanan diperlakukan adil dan tidak diskriminatif akan berpengaruh terhadap kepuasan.
- f. Keamanan dan kenyamanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, jika pada saat masyarakat diberikan pelayanan menentukan keamanan dan kenyamanan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Tengah merupakan Lembaga instansi pemerintah beralamat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Tengah, di Jalan.Ir.Pangeran Haji Muhammad di Desa mandingin Kecamatan Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah Provinsi Kalimantan Selatan 71315. Memiliki tugas untuk memberikan pelayanan publik seperti pelayanan dalam pembuatan dan perekaman E-KTP, pembuatan kartu keluarga (KK) dideerah Kabupaten Hulu Sungai Tengah.

Berdasarkan hasil observasi sementara di ketahui bahwa dalam penelitian ini terdapat beberapa masalah yaitu:

1. Ketidakjelasan papan informasi sehingga masyarakat belum mengetahui persyaratan apa-apa saja harus dibawa untuk pendaftaran pembuatan produk layanan.
2. Toilet umum yang kotor sehingga masyarakat merasa kurang nyaman saat buang air besar maupun kecil
3. Adanya kendala monitor/layar error sehingga masyarakat tidak mengetahui kapan nomor antrian itu dipanggilkan
4. Fasilitas yang kurang memadai yaitu kurangnya kursi sehingga masyarakat harus mengantri sambil berdiri
5. Kualitas Pelayanan yang ditunjukkan dari aspek jaminan diberikan pegawai kepada masyarakat masih belum cukup baik. Hal ini membuat petugas masih belum bisa memberikan jaminan ketepatan waktu kepada masyarakat yang ingin diberikan pelayanan.

Untuk melihat bagaimana sebenarnya Pagaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam meningkatkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Tengah, maka penulis tertarik untuk melakukan serangkaian penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Tengah”**

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu penelitian yang pada dasarnya menggunakan pendekatan deduktif-induktif. Pendekatan ini berangkat dari suatu kerangka teori, gagasan para ahli, maupun pemahaman peneliti berdasarkan pengalamannya kemudian dikembangkan menjadi permasalahan-permasalahan beserta pemecahnya yang diajukan untuk memperoleh pembenaran atau penilaian dalam bentuk dukungan data empiris di lapangan.

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif, Penelitian ini disebut penelitian diskriptif karena peneliti menjabarkan menjabarkan hasil penelitian dalam angka-angka dan tidak menutup kemungkinan terdapat kalimat naratif berupa penjelasan secara kualitatif. Dasar penelitian ini adalah survey, yaitu pembagian kuesioner kepada responden yang berisi pertanyaan mengenai hal yang berhubungan dengan penelitian.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Tengah yang berjumlah januari – maret 1.343 orang.

Peneliti menggunakan *accidental sampling* dimana peneliti memilih sampel/responden berdasarkan pada pertimbangan subjektifnya, bahwa responden tersebut dapat memberikan informasi memadai untuk menjawab pertanyaan peneliti. Peneliti menggunakan Rumus slovin dalam pengambilan sampel.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan

Penjelasan merujuk formula untuk menentukan ukuran sampel, dimana variabel digunakan untuk menghitung ukuran sampel diperlukan. Berikut penjelasannya:

- a. n = ukuran sampel
- b. N = ukuran populasi
- c. e = margin of error

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$
$$n = \frac{1.343}{1 + 1.343(0,1)^2}$$
$$n = \frac{1.343}{1 + 1.343(0,01)}$$
$$n = \frac{1.343}{1 + 93,06}$$
$$n = \frac{1.343}{93,06}$$

$n = 93,06$ dibulatkan = 93

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang strategis dalam penelitian, karena tujuan utamanya adalah mendapatkan data Tanpa adanya ada penelitian tidak dapat dilakukan atau hasilnya data tidak dapat diandalkan dalam penelitian (Sugiyono,2013:224). Teknik pengumpulan data sebagai berikut:

- 1. Angket
- 2. Observasi
- 3. Dokumentasi

Teknik penelitian skor *Skala Likert* Sugiyono (2014:93) adalah metode pengukuran sikap, pendapat persepsi orang dan kelompok melalui fenomena sosial. Skala likert disebut juga metode hitungan konsioner dibagikan kepada responden mengetahui skala sikap objek tertentu. Melalui sebar angket berisikan ada pertanyaan dan pernyataan lalu ditentukan skor setiap jawaban menjadi data bersifat kuantitatif. Berikut kriteria penilaian jawaban responden :

Nomor	Bobot Untuk Pernyataan	Simbol	Pernyataan
1	5	SS	Sangat Setuju
2	4	S	Setuju
3	3	KS	Kurang Setuju
4	2	TS	Tidak Setuju
5	1	STS	Sangat Tidak Setuju

Untuk menentukan tingkat capaian responden pada variabel menggunakan skala likert , perlu konversi jawaban responden jadi skor nemerik lalu menghitung interval untuk mengintervasikan hasil berikut sebagai caranya:

$$TCR = \frac{\text{Total Skor X 100}}{\text{Skor Maksimum}}$$

Setelah presentasi per variabel diperoleh maka nilai tersebut dapat dikriteriakan sebagaimana tabel berikut :

No	Interval Persentasi	Kinerja
1	86%-100%	sangat baik
2	70%-85%	Baik
3	53%-69%	kurang baik
4	37%-52%	tidak baik
5	< 26%	sangat tidak baik

PEMBAHASAN

Berdasarkan statistik distribusi frekuensi jawaban responden dari Variabel Kualitas Pelayanan diketahui sebagai berikut :

Tabel 1 Distribusi Rata-rata TCR variable Kualitas Pelayanan

No	Item	SKOR	Rata-Rata	TCR (%)	Ket
1	93	361	3,8	75,4	B
2	93	377	4,0	78,75	B
3	93	367	3,9	76,66	B
4	93	366	3,9	76,45	B
5	93	377	4,0	78,75	B
6	93	363	3,9	75,82	B
7	93	345	3,7	73,06	B
8	93	358	3,8	74,78	B
9	93	374	4,0	78,12	B
10	93	371	3,9	77,49	B
11	93	358	3,8	74,78	B
12	93	342	3,6	71,44	B
13	93	365	3,9	76,24	B
14	93	363	3,9	75,82	B
15	93	372	4,0	77,70	B
16	93	355	3,7	74,15	B
17	93	355	3,8	74,15	B
18	93	367	3,9	76,66	B
19	93	363	3,9	75,82	B
20	93	354	3,8	73,94	B
21	93	378	4,0	78,96	B
22	93	368	3,9	76,87	B
23	93	363	3,9	77,49	B
24	93	371	3,9	77,49	B
25	93	374	4,0	78,12	B
Rata Rata			3,9	76,09	B

Dari tabel diatas Frekuensi rata-rata tersebut diketahui presentasi Tingkat Capaian Responden (TCR) variable Kualitas pelayanan (X) adalah 76,09% atau dengan kategori baik.

Lalu berikutnya statistik distribusi jawaban setiap variabel Kepuasan Masyarakat dapat disajikan sebagai berikut ini:

Tabel 2 Jawaban distribusi Rata-rata TCR Kepuasan Masyarakat

Item	N	SKOR	Rata-rata	TCR(%)	Ket
26	93	342	3,6	71,44	B
27	93	375	4,0	78,33	B
28	93	365	3,8	76,24	B
29	93	368	3,9	78,87	B
30	93	378	4,0	78,93	B
Rata Rata			3,9	76,28	B

Dari Tabel frekuensi Rata-rata tersebut diketahui presentasi Tingkat Capaian Responden (TCR) Variabel Kepuasan Masyarakat (Y) adalah 76,28% atau dikategorikan baik.

Regresi linier sederhana

Analisi regresi digunakan untuk memprediksi pengaruh variabel bebas (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel terikat (Kepuasan Masyarakat), Persamaan regresi linier sederhana dalam penelitian ini adalah $Y = a + Bx$. Kemudian nilai signifikansi akan dibandingkan jika signifikansi < 0,05 artinya variabel X berpengaruh terhadap variabel Y. dan jika signifikansi > 0.05 artinya variabel X tidak berpengaruh terhadap variabel Y, begitu juga dengan t hitung dengan t tabel, jika nilai t hitung > t tabel artinya variabel X berpengaruh terhadap variabel Y, jika nilai t hitung < t tabel, artinya variabel X tidak berpengaruh terhadap variabel Y.

Hasil analisis regresi linier sederhana dengan bantuan program SPSS 25 berupa koefisien untuk variabel independent (Kualitas pelayanan). Koefisien ini diperoleh dengan cara memprediksi nilai variabel dependen (Kepuasan masyarakat) dengan suatu persamaan. Untuk mengetahui hasil perhitungan persamaan regresi linier sederhana pada penelitian ini dapat dilihat pada hasil analisis dengan bantuan program SPSS 25 diperoleh data sebagai berikut :

Tabel 3. Hasil Regresi Linier Sederhana

		ANOVA ^a				
	Model	Sum of Squares	df	Mean Squares	F	Sig.
1	Regression	127.429	1	127.429	210.993	.000 ^b
	Residual	55.564	92	.604		
	Total	182.993	93			

- a. Dependen Variabel Kepuasan Masyarakat
- b. Predictors (Constant), Kualitas Pelayanan

Pengambilan keputusan dalam uji regresi sederhana :

- a. Tabel diatas dijelaskan apakah ada pengaruh signifikansi X terhadap Y. dapat dilihat bahwa signifikan < 0,05 ialah 0,00 maka 0,05 diartikan model persamaan hasil regresi sangat memenuhi linier sederhana.
- b. Dari tabel anova lebih kecil dari 0,05 menunjukkan bahwa model regresi linier sederhana secara seluruh ialah signifikan. Dengan nilai signifikan 0,00 lebih kecil dari 0,05 maka disimpulkan bahwa X berpengaruh signifikan terhadap Y
- c.

Koefisien Korelasi

Koefisien korelasi (R) dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pola dan keeratan hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Tengah. Nilai koefisien korelasi (R) dalam penelitian ini disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4 Hasil Uji Koefisien Korelasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted Square	R Std error of the estimate
1	.834 ^a	.696	.693	.777

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Pada tabel diatas menampilkan R yang merupakan symbol dari koefisiensi korelasi. Nilai korelasinya adalah 0,834. nilai ini dapat diinterpretasikan bahwa kedua hubungan variabel penelitian ada di kategori Korelasi sangat kuat.

Uji Hipotesis

Uji T digunakan dalam analisis regresi menentukan seberapa besar pengaruh masing-masing X dan Y dan menguji koefisien regresi dihasilkan signifikan secara statistil . Uji t meinformasikan apakah variabel independent secara signifikan mempengaruhi variabel dependen. Berikut disajikan hasil uji t :

Tabel 5 Hasil Uji T

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standartdized Coefficient.	t	Sig.
		B	Std. error	Beta		
1	(Costant)	3.558	1.109		3.208	.002
	X	.164	.011	.834	14.526	.000

a. Dependen Variabel : Kepuasan Masyarakat

a. Rumus Hipotesi

Ho : Tidak Terdapat Signifikan Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Ha : Terdapat Pengaruh Signifikan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

b. Penetapan kriteria

Besar nilai r tabel didapat dengan mencari nilai $df = n - 1 = 93 - 1 = 93-1=92$. dan dengan nilai taraf signifikansi 0.05 maka taraf signifikansi $n = 93$ ($df = 93 - 1 = 92$) adalah 1,661

c. T Hitung

Dapat dilihat hasilnya yaitu 14,526

d. Pengambil Keputusan

Jika t hitung lebih besar t tabel Maka H_a diterima dengan H_0 ditolak. Dari hasil perhitungan t sebesar 14,526 lebih besar dibandingkan t tabel ($df=92$) yaitu 1,661 dengan taraf signifikan 0,05 , jadi t hitung $>$ t tabel maka H_a diterima dan H_0 ditolak.

Koefisiensi Determinasi (R^2)

Koefisiensi Determinasi dapat dilakukan dengan tujuan untuk mengukur kontribusi variabel *independen* terhadap variabel *dependen*. Nilai koefisiensi determinasi adalah antara nol dan satu. Berikut hasil uji determinasi berikut ini :

Tabel 6 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted Square	RStd. Error of the Estimate
1	.834 ^a	.696	.693	.777

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Setelah korelasi diketahui sebesar maka selanjutnya untuk mengetahui seberapa besar presentasi pengaruh Variabel X terhadap Variabel Y dengan menggunakan koefisiensi determinasi (R^2) yang dinyatakan dalam presentasi.

Untuk mengetahui dan interpresetasikan koefisien determinasi, perlu mengetahui nilai koefisien determinasi terlebih dahulu. Hasil dapat dilihat dibawah ini:

$$\begin{aligned} R^2 &= (0 , 834) \times 100 \\ &= 0 ,834 \times 100 \\ &= 69,5 (\text{dibulatkan jadi } 70) \\ &= 70\% \end{aligned}$$

Pengaruh X terhadap Y koefisien determinasi (R^2) Sebesar 70% dapat disimpulkan kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Lalu 30% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar yang mungkin belum diteliti.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan E-KTP Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Hulu Sungai Tengah” Tahun 2024, Maka didapatkan kesimpulan berikut ini:

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan E-KTP Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Hulu Sungai Kabupaten Tengah. Kualitas pelayanan E-KTP memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Tengah. Dapat dibuktikan tabel anova uji regresi linier sederhana sebesar 210.993 dengan tingkat signifikansi 0,000 dengan angka tersebut nilai signifikan kurang dari 0,05 t hitung sebesar 14,526 lebih besar dari t tabel ($df=N-1$) 1,661. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan E-KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil maka kepuasan masyarakat akan meningkat, demikian pula sebaliknya, semakin buruk kualitas pelayanan maka kepuasan masyarakatnya akan menurun.
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan E-KTP Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Hulu Sungai Kabupaten Tengah dapat dikatakan

berpengaruh kuat. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji R2 variabel kualitas pelayanan memiliki R Square dengan 0,834 tingkat signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat dikatakan kualitas pelayanan E-KTP memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat kuat dengan persentasi 70%.

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.

Bambang Sutikno, dan Nopiansyah Arha. (2018). *Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Kantor Camat Selangit Kabupaten Musi Rawas*. Jurnal Penelitian Sosial dan Politik, Volume 7, Nomor 1, ISSN 2620- 6056.

Creswell, J.W. (2018). *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Edisi 2. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Dhion Gama Putra, Ratih Nur Pratiwi, dan Trisnawati (2010). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar)*. Jurnal Administrasi Publik (JAP), Volume 3 Nomor 12, 2118-2122

Dr.Hardiansyah,M.Si. Hardiansyah (2018) *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep,Dimensi,Indikator dan Implementasinya)*, Edisi Pertama. Yogyakarta; GAVE MEDIA

Dwiyanto, Agus. (2018). *Menejemen Pelayanan Publik Peduli Inklusif Dan Kolaborasi*. Yogyakarta: UGM PRESS

Eulin Karlina, Oki Rosanto dan Nur Eka Saputra. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Lurah Klender Jakarta Timur*. Jurnal Widya Cipta Volume 3, Nomor 1, ISSN 2550-0791.

Fauziah, (2019). *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab.Gowa*. Skripsi, Fakultas Ekonomi Bisnis, Universitas Muhammadiyah, Makassar.

Jamal. (2015). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Ladongi Kabupaten Kolaka*. Jurnal Kebijakan & Pelayanan Publik, ISSN 2443- 1214.

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia. 2003. *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Jakarta: Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara.

Kamaruddin, S., Jamaluddin., dan Mustanir, A. (2010). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik: Dimensi, Konsep dan Indikator dan Impelementasinya*. Bandung:

Khasanah dan Pertiwi. (2010). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen RS St. Elisabeth Semarang. *Jurnal Aset*. Februari 2010, hal. 117-124.

Masrin, M. (2017). Studi Tentang Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik (E-KTP) Di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda. *JURNAL UNIVERSITAS MULAWARMAN*, 1(1), 68–81.

Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. Jakarta: pemerintah pusat.

Sugeng, I. S., Suardhita, N., & Rafik, A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Bagian Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik



(E-KTP) pada Kantor Kelurahan Duren Sawit Jakarta Timur. *Managerial-Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen*, 1(2), 10. Retrieved

Sugiyono.2014. *Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi Dengan Metode R&D*. Bandung: ALFABETA, cv.