

KUALITAS PELAYANAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KABUPATEN BALANGAN

Islamiatul Akhiriah¹, Siti Raudah², Ni Made Musiyani Anjasmari³

Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai, Amuntai

e-mail: islamiatul1220@gmail.com

ABSTRAK

Kualitas pelayanan pada PDAM Kabupaten Balangan masih terdapat beberapa masalah seperti kurangnya respon pihak PDAM terhadap pengaduan seperti permohonan perbaikan, pemasangan baru, dan keluhan masyarakat tentang air PDAM yang tidak mengalir pada jam-jam tertentu, Seringnya terjadi kebocoran atau kerusakan pipa saluran air yang membuat air harus dihentikan sementara waktu, Kurangnya sumber daya manusia yang ada di PDAM Balangan membuat banyaknya keluhan. Berdasarkan hal di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan, faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan serta upaya yang dilakukan untuk mengatasi faktor-faktor yang berkaitan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif-kualitatif. Hasil penelitian belum baik. Terlihat pada indikator perlengkapan yang masih belum memadai karena kurangnya perlengkapan penunjang pelayanan perbaikan dilapangan, indikator merespon klaim masyarakat dan pelayanan yang cepat dan tepat belum berjalan dengan baik karena kurangnya sumber daya manusia di bagian pelayanan dan penanganan lapangan, serta indikator memberikan perhatian masih belum baik karena kurang tanggapnya petugas pelayanan kepada pelanggan. Kepada Direktur Utama dan Kepala Seksi Pelayanan PDAM Kabupaten Balangan, agar melakukan evaluasi mendalam terhadap kebutuhan sarana dan prasarana pendukung pelayanan di lapangan seperti kendaraan operasional, peralatan teknis, serta perlengkapan perbaikan lainnya dan lakukan rekrutmen terhadap tenaga kerja yang berkualitas dan memiliki keterampilan yang sesuai dengan kebutuhan lapangan.

Kata Kunci: Kualitas, PDAM, Pelayanan

ABSTRACT

The quality of service at PDAM Balangan Regency still has several problems such as the lack of response from PDAM to complaints such as requests for repairs, new installations, and public complaints about PDAM water not flowing at certain hours, frequent leaks or damage to water pipes that cause water to be stopped temporarily, lack of human resources at PDAM Balangan causing many complaints. Based on the above, this study aims to determine the quality of service, factors that influence the quality of service and efforts made to overcome related factors. This study uses a qualitative approach with a descriptive-qualitative type. The results of the study are not good. It can be seen from the equipment indicator which is still inadequate due to the lack of supporting equipment for repair services in the field, the indicator responding to public claims and fast and precise services has not run well due to the lack of human resources in the service and field handling section, and the indicator of giving attention is still not good because of the lack of responsiveness of service officers to customers. To the President Director and Head of Service Section of PDAM Balangan Regency, to conduct an in-depth evaluation of the need for supporting facilities and infrastructure for services in the field, such as operational vehicles, technical equipment, and other repair equipment, and to recruit qualified workers who have skills that are in accordance with field needs..

Keywords: Quality, PDAM, Service

PENDAHULUAN

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), dimana PDAM merupakan Badan Usaha Milik Daerah. Perusahaan air minum adalah salah satu perusahaan yang menghasilkan pelayanan jasa air kepada masyarakat dimana air merupakan sumber daya alam yang diperlukan untuk hajat hidup orang banyak serta merupakan kebutuhan yang sangat mendasar bagi semua makhluk hidup, baik manusia, hewan, maupun tumbuhan. Hal ini disebabkan bahwa air merupakan kebutuhan yang vital dalam kehidupan dan lingkungan terutama bagi manusia yang memerlukan air untuk keperluan minum, mandi, mencuci, dan lain-lain.

Penyediaan sebagian besar kebutuhan air bersih di Indonesia dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), yang terdapat di setiap provinsi, kabupaten dan kotamadya di seluruh Indonesia. PDAM merupakan perusahaan daerah sebagai sarana penyedia air bersih yang diawasi dan di monitor oleh aparat - aparat eksekutif maupun legislatif daerah. Di Kabupaten Balangan sendiri memiliki sebuah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang dibentuk berdasarkan Berita Acara Pemisahan PDAM Kabupaten Hulu Sungai Utara dengan PDAM Kabupaten Balangan beserta Penyerahan Aset dan Personilnya tanggal 6 April 2004. Salah satu tujuan dibentuknya PDAM Kabupaten Balangan itu sendiri ialah untuk mencukupi kebutuhan masyarakat akan air bersih meliputi penyediaan, pengembangan, pelayanan sarana dan prasarana serta distribusi air bersih, sedangkan tujuan lainnya adalah ikut serta mengembangkan perekonomian guna menunjang pembangunan daerah dengan memperluas lapangan pekerjaan, serta mencari laba sebagai sumber utama pembiayaan daerah.

PDAM adalah perusahaan yang bergerak dibidang air minum dibawah naungan pemerintah dan lingkungan sekitarnya mengingat air adalah kebutuhan utama segala makhluk hidup. Hal ini disebabkan bahwa air sangat dibutuhkan manusia, hewan maupun tumbuhan, air yang baik dihasilkan oleh pengelolaan yang tepat. Penyediaan sebagian besar kebutuhan air bersih di Indonesia dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), yang terdapat di setiap provinsi, kabupaten dan kotamadya di seluruh Indonesia. PDAM merupakan perusahaan daerah sebagai sarana penyedia air bersih yang diawasi dan di monitor oleh aparat - aparat eksekutif maupun legislatif daerah. Di Kabupaten Balangan sendiri memiliki sebuah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang dibentuk berdasarkan Berita Acara Pemisahan PDAM Kabupaten Hulu Sungai Utara dengan PDAM Kabupaten Balangan beserta Penyerahan Aset dan Personilnya tanggal 6 April 2004. Salah satu tujuan dibentuknya PDAM Kabupaten Balangan itu sendiri ialah untuk mencukupi kebutuhan masyarakat

Semakin banyaknya pelanggan, PDAM Balangan harus semakin meningkatkan layanan kepada masyarakat atau produsennya, mengingat sangat penting memperhatikan pelayanan demi

kepuasan pelanggan, perlunya jasa dan service yang diberikan maksimal agar tetap menjaga citra baik dan kestabilan perusahaan mengingat pelanggan adalah sumbangsih terbesar suatu perusahaan, sikap keramahan dan penuh perhatian harus jadi prioritas pelayanan serta perlunya memberikan pelayanan sesuai kebutuhan pelanggan. Tidak hanya itu, pegawai PDAM Balangan masih kurang terhadap penguasaan dasar ilmu bidang air minum yang menyebabkan mereka sulit menangani permasalahan aliran di pipa distribusi, berdasarkan dari hasil evaluasi yang dilakukan, ada indikasi kehilangan air di PDAM Balangan. Sehingga aliran air yang sampai di pelanggan tidak dapat optimal, masih banyaknya meter air pelanggan, hingga jaringan distribusi yang berpotensi bocor, debit air yang kecil serta perlunya peningkatan disiplin pegawai dan mutu pelayanan sesuai 3K (kualitas, kuantitas, dan kontinuitas).

Dari observasi awal yang telah dilakukan oleh peneliti menemukan berbagai masalah yang terjadi dalam kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pihak PDAM Kabupaten Balangan kepada pelanggan, antara lain :

1. Kurangnya respon pihak PDAM terhadap pengaduan seperti permohonan perbaikan, pemasangan baru, dan keluhan masyarakat tentang air PDAM yang tidak mengalir pada jam-jam tertentu. Banyak masyarakat yang mengeluhkan kurang tanggapnya pelayanan yang diberikan oleh PDAM dan kurangnya respon terhadap keluhan yang masyarakat berikan seperti yang pernah terjadi diperumahan Rizky Balangan. PDAM mempunyai *call center* untuk menyampaikan keluhan namun masih kurang digunakandengan baik. (*Sumber : Kasus & Wawancara dari Informan*)
2. Seringnya terjadi kebocoran atau kerusakan pipa saluran air yang membuat air harus dihentikan sementara waktu. Hal ini memicu minimnya debit air yang keluar atau bahkan tidak keluar sama sekali, air yang tidak selalu menyala dan tanggapan yang kurang diperhatikan oleh pihak PDAM terhadap keluhan pipa bocor. Hal ini menyebabkan kekhawatiran masyarakat karena tidak ada air yangdigunakan untuk memasak. Air yang tidak menyala dapat merepotkan masyarakat dan dapat mengganggu aktivitas masyarakat setiap harinya. Kebutuhan masyarakat akan air semakin meningkat dan semaking tinggi pula tingkat penggunaan air. (*Sumber : Headline 9*)
3. Kurangnya sumber daya manusia yang ada di PDAM Balangan membuat banyaknya keluhan yang yang mengakibatkan kurangnya kepuasan pelanggan terhadap pihak PDAM dalam menangani permasalahan aliran di pipa distribusi dan ada indikasi kehilangan air di PDAM Balangan. Sehingga aliran air yang sampai di pelanggan tidak dapat optimal, masih banyaknya meter air pelanggan, hingga jaringan distribusi yang berpotensi bocor. (*Sumber : Hasil Pengamatan Peneliti*)

METODE

Lokasi penelitian ini dilakukan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Balangan. Jl. Ahmad Yani No. 31 Paringin Kota Kabupaten Balangan Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif-kualitatif. adalah wawancara, observasi dan dokumentasi, . Sumber data diambil melalui penarikan sampel secara purposive sampling berjumlah 8 orang. Setelah data terkumpul kemudian dianalisis dengan teknik meliputi reduksi data, penyajian data, dan verifikasi atau penarikan kesimpulan

PEMBAHASAN

a. *Tangible* (Berwujud)

1) Penampilan Petugas

Para petugas harus memperhatikan penampilannya karena akan berhadapan dengan masyarakat baik itu konsumen ataupun klien. Para petugas harus memiliki penampilan yang baik agar menampilkan citra yang baik juga kepada masyarakat atau pelanggan. Standar penampilan ini ditentukan sesuai dengan nilai-nilai atau budaya yang dijunjung oleh setiap instansi. Penampilan petugas adalah penilaian terhadap sikap dan kerapian yang digunakan petugas. berkenaan dengan *Tangible* (Berwujud) dengan indikator penampilan petugas pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Balangan sudah berjalan dengan baik.

2) Fasilitas Fisik

Fasilitas fisik adalah sumber daya berupa sarana prasarana yang menunjang dalam pelayanan. fasilitas fisik pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Balangan yang masih berjalan cukup baik.

3) Perlengkapan

Perlengkapan sangat diperlukan dalam menunjang pelayanan, indikator perlengkapan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Balangan belum berjalan dengan baik.

b. *Reliability* (Kehandalan)

1) Kemampuan Petugas

Kemampuan petugas dalam melayani pelanggan adalah salah satu syarat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas. Kemampuan petugas pelayanan dalam melayani pelanggan harus dapat diandalkan agar memudahkan pelanggan dalam berbagai hal terkait dengan perusahaan yang melakukan pelayanan. Kompetensi petugas pelayanan harus ditetapkan secara tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, karakteristik, sikap dan perilaku yang dibutuhkan. Kemampuan petugas adalah

kemampuan atau keahlian staf dalam memberikan pelayanan. indikator kemampuan petugas pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Balangan sudah berjalan dengan baik.

2) SOP Yang Jelas

SOP adalah prosedur yang harus ditaati dalam memberikan pelayanan agar pelayanan lebih terarah. kemampuan petugas pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Balangan belum baik. Hal ini dibuktikan dengan dokumentasi bukti SOP pada kantor pelayanan dan dokumentasi pernyataan staff pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Balangan yang menyatakan tidak tersedianya SOP untuk pelayanan pembayaran dan pelayanan penanganan di lapangan

c. Responsiveness

1) Merespon Klaim Masyarakat

Petugas harus mampu memberikan sikap dan solusi terbaik ketika ada yang mengeluhkan terkait pelayanan yang diberika. Pengaduan masyarakat dalam pelayanan publik umum terjadi ketika masyarakat selaku pengguna layanan tidak puas atas pelayanan yang diberikan, bahkan menambah kekecewaan ketika pengaduan yang disampaikan tidak dikelola atau ditanggapi secara baik oleh petugas pengaduan. Standar pelayanan publik yang telah dibuat dan ditetapkan tidak menjamin bahwa penyelenggaraan pelayanan publik memiliki kualitas yang baik. Maka penting pengelolaan pengaduan dikelola dengan baik dan efektif dalam rangka membuka akses seluas-luasnya kepada masyarakat selaku pengguna layanan untuk berpartisipasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. indikator merespon klaim masyarakat pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Balangan belum berjalan dengan baik.

2) Pelayanan Yang Cepat dan Tepat

Pelayanan yang cepat adalah pelayanan yang diberikan sesegera mungkin kepada masyarakat agar masyarakat tidak menunggu terlalu lama .

indikator pelayanan yang cepat dan tepat pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Balangan belum berjalan dengan baik. ketepatan pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten belum berjalan dengan baik, masih ada pelanggan yang mengeluhkan lambatnya penanganan yang dilakukan petugas kepada pelanggan.

d. Assurance (Jaminan)

1) Komunikasi dan Kerjasama Dengan Pihak Lain

Komunikasi dan kerjasama penting karena dalam memberikan pelayanan pasti terkait dengan berbagai pihak lain. Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang penulis lakukan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Balangan berkenaan dengan *Assurance* (Jaminan) dengan indikator komunikasi dan kerjasama dengan pihak lain pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Balangan sudah berjalan dengan baik.

1) Keamanan Dalam Pelayanan

Pelayanan yang diberikan haruslah terjamin keamanannya agar yang menerima layanan senang dan merasa aman. Indikator keamanan dalam pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Balangan sudah berjalan dengan baik.

e. *Empathy*

1) Kemampuan Memahami Pelanggan

Adalah sikap mau memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Indikator kemampuan memahami pelanggan dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Balangan sudah berjalan dengan baik.

2) Memberikan Perhatian

Perhatian adalah sikap kepedulian terhadap pelanggan dengan memberikan pelayanan yang penuh perhatian dan memprioritaskan pelanggan. Indikator *Empathy* (Empati) dengan indikator memberikan perhatian pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Balangan belum berjalan dengan baik..

Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Balangan

a. Faktor Pendukung

1) Terjalannya Koordinasi Dalam Hal Kerjasama Dengan Pihak-Pihak Terkait Untuk Memudahkan Pembayaran Tagihan Air Pelanggan

Berdasarkan pada hasil wawancara, observasi dan dokumentasi berkenaan dengan faktor pendukung kualitas pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Balangan yaitu, kerjasama dengan pihak lain sudah berjalan dengan baik. Kerjasama yang dilakukan untuk memudahkan pelanggan dalam pelayanan pembayaran tagihan air yang dilakukan pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Balangan sudah berlangsung sampai sekarang dan berdampak baik serta disambut dengan baik oleh pelanggan.

b. Faktor Penghambat

1) Kurangnya Alat Dan Fasailitas Dalam Hal Pelayanan Penanganan Di Lapangan

Berdasarkan pada hasil wawancara, observasi dan dokumentasi berkenaan dengan sarana dan prasarana seperti tidak tersedianya stok pipa besar, kurangnya alat perbaikan pipa, dan booster air yang tebilang sudah tua dan belum pernah diganti hingga sekarang yang menyebabkan pasokan air kepada pelanggan terkendala di beberapa titik tertentu hal ini disebabkan karena kurangnya alokasi dana sehingga pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Balangan sulit untuk membuat anggaran untuk beberapa alat perbaikan tersebut. Sarana dan prasarana yang belum memadai berdasarkan keterangan dari pelanggan karena masalah yang sering dihadapi dilapangan dan dikarenakan kondisi cuaca yang tidak memadai untuk melakukan penanganan langsung kepada pelanggan. Tidak lengkapnya fasilitas fisik berupa sarana dan prasarana akan menghambat proses pelayanan kepada pelanggan.

2) Kurangnya Sumber Daya Manusia pada Bagian Pelayanan Penanganan di Lapangan

Kurangnya petugas atau staf dan kurangnya pengalaman petugas terhadap penanganan perbaikan dilapangan yang disebabkan karena kurangnya pengetahuan petugas penanganan tentang tata cara penggunaan alat perbaikan, kurangnya pelatihan yang diberikan pihak PDAM kepada petugas lapangan, serta belum adanya tambahan perekrutan petugas perbaikan yang sesuai dengan kebutuhan lapangan untuk memenuhi kekurangan sumber daya manusia tersebut hingga sekarang. Sumber daya manusia yang belum memadai menyebabkan masalah penanganan air tidak tercover dengan baik.

SIMPULAN

Kualitas Pelayanan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Balangan, belum baik dilihat dari indikator perlengkapan belum berjalan dengan baik karena masih kurangnya perlengkapan penunjang pelayanan perbaikan di lapangan. Dilihat dari indikator merespon klaim masyarakat belum berjalan dengan baik karena kurangnya kualitas petugas pelayanan dalam merespon, dilihat dari indikator pelayanan yang cepat dan tepat belum berjalan dengan baik karena kurangnya sumber daya manusia pada bagian lapangan. Dan dilihat dari indikator memberikan perhatian kepada pelanggan juga belum berjalan dengan baik karena masih ada pelanggan yang mengeluhkan kurang tanggapnya petugas pelayanan. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Balangan. Faktor

pendukung yakni : Terjadinya komunikasi dan Kerjasama dengan pihak-pihak terkait untuk memudahkan pembayaran tagihan air pelanggan, seperti Kerjasama dengan beberapa pihak terkait seperti POS Indonesia, Alfamart dan Indomaret, E-Banking dan lain sebagainya. Faktor penghambat yakni : *Pertama*, Kurangnya sarana dan prasarana pada bagian pelayanan dilapangan seperti alat-alat perbaikan, stok pipa besar, booster air yang sudah tidak layak yang disebabkan oleh kurangnya anggaran dari perusahaan dan beberapa unit yang memang tidak selalu di anggarkan oleh PDAM. *Kedua*, kurangnya sumber daya manusia di bagian pelayanan perbaikan dilapangan yang membuat pelayanan menjadi terhambat dan terlambat, disebakan kurangnya pengalaman petugas lapangan dalam perbaikan dan tidak ada perekrutan petugas baru. Sebagai usaha mencapai keberhasilan Kualitas Pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Balangan maka disarankan : Kepada Kepala Seksi dan Petugas Pelayanan Langganan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Balangan agar dapat memastikan ada prosedur yang jelas dan transparan untuk penanganan klaim dari petugas. Proses ini harus mencakup langkah-langkah yang spesifik, termasuk waktu respon yang diharapkan dan tahapan-tahapan yang harus dilalui klaim tersebut. Pastikan petugas memahami implikasi dari lambatnya penanganan klaim terhadap citra perusahaan dan kepuasan pelanggan. Terkadang keterlambatan dapat terjadi karena kurangnya koordinasi antar bagian atau kurangnya pemahaman mengenai urgensi klaim tersebut dan memanfaatkan teknologi informasi seperti aplikasi atau platform digital untuk mempermudah pengajuan, pemantauan, dan penyelesaian klaim. Kepada Kepala Seksi Pelayanan Langganan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Balangan agar melakukan evaluasi mendalam terhadap kebutuhan peralatan dan alat pendukung di lapangan seperti kendaraan operasional, peralatan teknis, serta perlengkapan keselamatan. Lakukan evaluasi menyeluruh terhadap proses operasional di lapangan untuk mengidentifikasi kebutuhan tambahan. Serta buat rencana investasi jangka panjang untuk meningkatkan infrastruktur lapangan, termasuk pengadaan sarana serta prasarana yang dibutuhkan. Rencana ini sebaiknya mencakup estimasi biaya dan jadwal implementasi yang realistis. Kepada Direktur Utama dan Kepala Seksi Pelayanan Langganan agar melakukan rekrutmen terhadap tenaga kerja yang berkualitas dan memiliki keterampilan yang sesuai dengan kebutuhan lapangan. Selain itu, berikan pelatihan intensif untuk memastikan mereka memahami tugas dan tanggung jawab mereka secara menyeluruh. Berikan program pengembangan karir yang jelas bagi karyawan lapangan, termasuk peluang untuk meningkatkan keterampilan teknis dan manajerial mereka. Manajemen waktu yang baik juga penting untuk memaksimalkan produktivitas mereka. Jika memungkinkan, pertimbangkan untuk bekerja sama dengan kontraktor atau penyedia layanan eksternal yang dapat membantu dalam penanganan operasional lapangan yang membutuhkan keterampilan khusus atau tenaga tambahan. Buat rencana jangka panjang untuk pengembangan

sumber daya manusia di bagian penanganan lapangan, termasuk target-target spesifik untuk peningkatan jumlah dan kualitas tenaga kerja. Serta lakukan evaluasi rutin terhadap kebutuhan sumber daya manusia berdasarkan perkembangan infrastruktur, pertumbuhan layanan, dan perubahan kebutuhan pasar

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, 2022. Pedoman Penyusunan dan Penulisan Proposal penelitian STIA Amuntai
- Anonim, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat(1), Tentang Pelayanan Publik.
- Abu Bakar, Rasydi.2018. Manajemen Pemasaran. Bandung : Alfabeta
- Kanedi, Indra, dkk. (2017). Sistem Pelayanan untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung pada Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kota Bengkulu. *Jurnal Pseudocade*, Vol. IV, Nomor 1 Februari 2017.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent*. Depok: Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keleer. 2016. “*Marketing Management*”. New Jersey : Person Practice Hall
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabet, CV.
- TIM Penyusun STIA, 2022. Pedoman Penyusunan dan Penulisan Skripsi Sarjana Strata 1 (S1). Amuntai: STIA.
- 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 Idara 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.