

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KECAMATAN SUNGAI TABUKAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Apriliyani¹, M. Arsyad², Arpandi³
Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
Email : Apriliyani689@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada kantor Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik pada kantor Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah cukup baik. Penampilan pegawai cukup baik sudah rapi dan seragam, kenyamanan tempat kurang baik masih ada fasilitas yang kurang, kemudahan proses pelayanan cukup baik sudah memberikan informasi yang jelas, kedisiplinan pegawai kurang baik tidak menggunakan atribut lengkap. Kecermatan pegawai cukup baik sudah, SOP cukup baik sudah sesuai prosedur, kemampuan pegawai kurang baik masih ada yang tidak mahir, keahlian petugas menggunakan alat bantu kurang baik pegawai masih ada yang belum mahir. Merespon pelanggan cukup baik selalu merespon keperluan, pelayanan cepat dan tepat cukup baik melayani secara tepat dan teliti, merespon keluhan pelanggan cukup baik segala keluhan di evaluasi. Jaminan ketepatan waktu kurang baik tidak sesuai ketentuan, jaminan kepastian biaya cukup baik karena semua pelayanan gratis. Mendahulukan kepentingan pelanggan sangat baik tidak mementingkan urusan pribadi, keramahan dan sopan santun cukup baik sudah ramah dan murah senyum, tidak diskriminatif cukup baik tidak membedakan masyarakat. Faktor penghambat seperti terbatasnya anggaran dana dalam peningkatan sarana dan prasarana, dan kemampuan menggunakan alat bantu yang tidak merata. Upaya meningkatkan kualitas pelayanan seperti menambah fasilitas yang masih kurang, dan meningkatkan keterampilan yaitu kemahiran menggunakan alat bantu pelayanan. Disarankan kepada Bapak Camat agar menambah fasilitas dan pegawai agar meningkatkan keterampilan dan memperhatikan prosedur pelayanan.

Kata kunci : Kualitas, Pelayanan Publik, Kantor Kecamatan

ABSTRACT

This research aims to determine the quality of public services at the Sungai Tabukan District office, North Hulu Sungai Regency. This research uses a qualitative approach with a qualitative descriptive research type. The results of the research show that the quality of public services at the Sungai Tabukan District office, North Hulu Sungai Regency is quite good. The appearance of the employees is quite good, they are neat and uniform, the comfort of the place is not good, there are still lacking facilities, the ease of the service process is quite good, they provide clear information, the employee discipline is not good, they don't use complete attributes. The employee's accuracy is quite good, the SOP is quite good and it complies with the procedures, the employee's skills are not good, there are still those who are not proficient, the skill of the officers using tools is not good, there are still some employees who are not proficient. Responds to customers quite well, always responds to needs, fast and precise service, good enough, serves appropriately and thoroughly, responds to customer complaints quite well, all complaints are evaluated. The guarantee of punctuality is not good, it does not comply with the provisions, the guarantee of cost certainty is quite good because all services are free. Putting customers' interests first, very good, not prioritizing personal matters, friendliness and manners, good enough, friendly and smiling, non-discriminatory, good enough, doesn't differentiate between people. Inhibiting factors include limited budget funds for improving facilities and infrastructure, and the ability to use tools that are not evenly distributed. Efforts to improve service quality include adding facilities that are still lacking, and improving skills, namely proficiency in using service tools. It is recommended that the sub-district head add facilities and staff to improve skills and pay attention to service procedures.

Keywords: Quality, Public Services, District Office

PENDAHULUAN

Pelayanan yang baik kepada masyarakat harus didukung oleh pegawai-pegawai yang handal, berkompoten, mampu memahami serta dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang dan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Selain itu, mereka tentu harus memiliki komitmen dan tanggung jawab moral terhadap masyarakat. Masyarakat tentunya ingin mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dari pemerintah. Pelayanan yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Instansi pemerintah daerah seperti Kecamatan merupakan salah satu contoh instansi pemerintahan yang melaksanakan pelayanan publik.

Kecamatan sebagai penyedia layanan publik mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan dalam wilayah kecamatan serta meningkatkan efektivitas pelayanan publik dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik (good governace) serta meningkatkan kualitas pelayanan dalam bentuk jasa atau perijinan melalui transparansi dan standarisasi pelayanan. Adapun tugas lain dari Kecamatan yaitu melayani dalam hal pembuatan E-KTP, Kartu Keluarga (KK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), keterangan pindah, dan legalisasi surat-surat. Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti, terdapat beberapa fenomena masalah yang di temui pada Kantor Kecamatan Sungai Tabukan yaitu:

1. Penguasaan pegawai dalam menggunakan perangkat fasilitas yang menjadi penunjang kegiatan pelayanan, terdapatnya staf kecamatan yang belum menguasai penggunaan komputer, laptop dan printer. Hal ini mengakibatkan adanya aksi dorong mendorong antar pegawai kecamatan, sehingga proses pelayanan menjadi lambat.
2. Kurang disiplinnya pegawai ketika masih waktu bertugas seperti tidak memakai atribut id card, menggunakan sandal di waktu bekerja, serta kedisiplinan yang masih kurang dalam melayani masyarakat karena waktu pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan yang ada di kecamatan, karena pegawai dalam mengerjakan pekerjaan tersebut adanya penundaan atau penumpukan tugas yang menimbulkan terjadinya suatu pelayanan yang lambat.
3. Sarana dan prasarana yang belum memadai baik secara operasional, seperti kurangnya pendingin ruangan seperti kipas angin dan AC, serta komputer yang eror, printer yang tidak merata di setiap pegawai sehingga dalam hal membuat surat menyurat menjadi terlambat, serta kurangnya pendingin ruangan yang ada diruang tunggu pelayanan tersebut, sehingga terlihat kurang nyaman pada saat melakukan pelayanan administrasi.
4. Tidak adanya kepastian waktu penyelesaian seperti pembuatan surat izin usaha, surat keterangan pindah yang semestinya selesai satu hari bisa jadi lebih dari waktu yang di tentukan bisa sekitar tiga atau empat baru selesai.

Pelayanan Publik

Dalam suatu lembaga pemerintahan yang berorientasi pada kesejahteraan rakyat, pelayanan publik merupakan salah satu unsur penting. Pelayanan dapat diartikan sebagai pemberian (melayani) keperluan perorangan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan. Pelayanan publik merupakan salah satu kebutuhan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan. Pemenuhan kebutuhan merupakan hak dasar bagi setiap warga negara dan penduduk untuk mendapatkan pelayanan atas barang, jasa dan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan maksimal.

Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003 dalam Hardiyansyah (2018:32) sebagai berikut :

- a. **Transparansi.** Bersipat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. **Akuntabilitas.** Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
- c. **Kondisional.** Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. **Partisipatif.** Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. **Kesamaan Hak.** Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan gender dan status ekonomi.
- f. **Keseimbangan Hak dan Kewajiban.** Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Menurut Zeithaml-Parasuraman-Berry dalam Harbani Pasolong (2016:135) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi *servqual* tersebut, yaitu :

1. *Tangibles* : kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, dan tempat informasi.
2. *Reliability* : kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. *Responsive* : kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. *Assurance* : kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. *Emphaty* : sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

METODE

Penulis dalam penelitian ini mengambil lokasi di Kantor Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara yang beralamat di Jln. Tiga Desember RT 02 Desa Banua Hanyar, Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara Provinsi Kalimantan Selatan. Penelitian yang digunakan dalam metode ini merupakan penelitian kualitatif. Metode ini sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa data tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi wawancara dan dokumentasi.

PEMBAHASAN

Kepuasan pelanggan dapat di capai apabila aparatur pelayanan mengetahui siapa pelanggannya, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal. Dengan mengetahui siapa pelanggannya, maka aparatur pelayanan akan dapat mengidentifikasi apa keinginan pelanggan. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Sungai Tabukan saat ini, peneliti menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk, yaitu *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati). Selain itu peneliti juga meneliti apa faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Untuk lebih jelasnya penelitian ini dapat dilihat pada penjelasan berikut ini:

1. Tangibles (berwujud)

Untuk penampilan petugas dalam melayani pengguna layanan sudah cukup baik dikarenakan pegawai sudah berpenampilan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan, dan semua pegawai sudah berseragam serasi, rapi, bersih dan wangi. Untuk kenyamanan tempat dan ruang tunggu masih kurang baik, dikarenakan ruangan yang tidak adanya alat penyejuk ruangan di dalam ruang pelayanan tersebut. Sehingga hal ini merugikan semua jenis pelayanan yang dilaksanakan oleh Kantor Kecamatan. Penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk pengguna layanan. Apabila tempat yang disediakan oleh pengguna layanan baik, maka pengguna layanan akan merasa nyaman. Pelayanan sudah berjalan cukup baik karena pegawai sudah memberikan informasi yang jelas dan melayani penggunaan layanan dengan ramah serta memproses layanan dengan cepat sehingga pengguna layanan merasa mudah, dan masyarakat tidak merasa kebingungan atau canggung di saat menerima layanan. Serta untuk kedisiplinan pegawai di kecamatan masih kurang baik, dikarenakan ada beberapa pegawai masih tidak menggunakan atribut saat bertugas serta ada pegawai yang terlambat dan juga pulang lebih awal. kedisiplinan merupakan modal dasar yang harus dimiliki oleh pegawai terutama dibagian pelayanan guna menunjukkan kinerja, sikap, perilaku dan pola kehidupan yang baik. Disiplin dilakukan agar pengguna layanan puas dengan apa yang pegawai kerjakan.

2. Reliability (Kehandalan)

Terkait kecermatan pegawai pada Kantor Kecamatan Sungai Tabukan sudah cukup baik, di lihat dari pengguna layanan yang jarang melaporkan keluhan terhadap pegawai kecamatan. Karena pegawai pada Kantor Kecamatan Sungai Tabukan setiap kali melakukan pelayanan diperiksa terlebih dahulu sehingga tidak terjadi kesalahan dalam melakukan pelayanan. Yang membuat pengguna layanan merasa puas akan pelayanan di kantor Kecamatan Sungai Tabukan. Standar Pelayanan yang Jelas Memiliki Standar Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Sungai Tabukan sudah cukup baik karena memiliki standar pelayanan yang jelas yaitu Standar Operasional Prosedur (SOP). Kemampuan Menggunakan Alat Bantu pegawai pada Kantor Kecamatan Sungai Tabukan dalam Menggunakan Alat Bantu Pelayanan masih kurang baik, karena ada beberapa pegawai yang belum menguasai mengoperasikan komputer dengan mahir dan perangkat lainnya sebagai alat bantu pelayanan. Serta keahlian petugas menggunakan alat bantu pelayanan selain kemampuan pada Kantor Kecamatan Sungai Tabukan keahlian dalam menggunakan alat bantu pelayanan masih kurang baik, karena ada beberapa pegawai yang belum memahami/menguasai mengoperasikan komputer dengan mahir.

3. Responsiveness (Daya tanggap)

Merespon setiap pengguna layanan bahwa pegawai di Kantor Kecamatan Sungai Tabukan sudah cukup baik dalam merespon dan tanggap akan keluhan serta keperluan pengguna layanan, sehingga masyarakat merasa dihargai dan puas akan pelayanan di kantor kecamatan. Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat proses pelayanan di Kantor Kecamatan Sungai Tabukan cukup baik. Pegawai sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat, tetapi jika pegawainya maka proses pelayanan akan lama. Dan apabila terjadi antrian yang banyak maka proses pelayanan juga menjadi lama. Gangguan komputer dan printer juga dapat menjadikan proses pelayanan menjadi terganggu. Untuk Semua keluhan pelanggan direspon oleh pegawai pelayanan Kantor Kecamatan Sungai Tabukan sudah cukup bagus dalam merespon keluhan dari pengguna layanan dan langsung mengevaluasi keluhan tersebut sehingga pengguna layanan merasa puas akan respon terhadap keluhannya tersebut.

4. Assurance (Jaminan)

Jaminan Tepat Waktu Pelayanan di Kantor Kecamatan Sungai Tabukan masih kurang baik karena banyak pengguna layanan yang merasa ketepatan waktu penyelesaian di kantor kecamatan tidak sesuai dengan yang di janjikan oleh pegawai pelayanan. Sehingga bnyak pengguna layanan merasa kurang puas akan hal tersebut. Jaminan Kepastian Biaya dalam Pelayanan pada Kantor Kecamatan Sungai Tabukan masih kurang baik, karena tidak adanya kejelasan informasi terpampangnya biaya gratis atau tanpa dipungut biaya dan apakah berbayar, hal ini membuat masyarakat menjadi ragu, karena bisa saja dengan tidak adanya kejelasan mengenai biaya bisa saja terjadinya perilaku pungli dari pegawai, untuk hal itu perlu adanya keterbukaan biaya meski biaya pelayanan sudah gratis.

5. Emphaty (Empati)

Mendahulukan Kepentingan Pengguna Layanan pegawai sudah sangat baik dalam mendahulukan kepentingan pengguna layanan, para pegawai di Kantor Kecamatan Sungai Tabukan ini sudah mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada mendahulukan kepentingan sendiri. Petugas melayani dengan ramah dan sopan santun terlihat dari Sikap para pegawai dalam melayani pengguna layanan sudah cukup baik, para pegawai murah senyum serta tanggap dalam melayani pengguna layanan, sehingga pengguna layanan merasa nyaman ketika ke kantor kecamatan. Serta tidak diskriminasi karena pegawai di Kantor Kecamatan Sungai Tabukan tidak pernah membeda bedakan masyarakat, dan tidak pernah membeda bedakan pengguna layanan semuanya dilayani sama. Sehingga masyarakat merasa di hargai tanpa di bedabedakan antara pengguna layanan yang lain.

Faktor-faktor penghambat Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Sungai Tabukan adalah terbatasnya anggaran dana dalam peningkatan sarana dan prasarana dan kemampuan menggunakan alat bantu yang tidak merata. Untuk Faktor Pendukung Kantor Kecamatan Sungai Tabukan adalah pegawai lebih mendahulukan kepentingan pengguna layanan dan meningkatkan kehandalan pegawai dalam hal ini sumber daya manusia (SDM)

SIMPULAN

Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah cukup baik, berdasarkan dimensi tangible (berwujud), dari indikator penampilan pegawai sudah cukup baik karena sudah seragam, rapi dan wangi, kenyamanan tempat masih kurang baik perlu ditambahkan sarana dan prasana pendukung seperti kipas angin dan ac, kemudahan proses pelayanan cukup baik karena pegawai sudah memberikan informasi yang jelas, kedisiplinan pegawai kurang baik dikarenakan pegawai yang tidak menggunakan atribut yang lengkap seperti id card, dan menggunakan sandal saat jam kerja. Berdasarkan dimensi reliability (kehandalan), dari indikator kecermatan pegawai cukup baik karena pegawai sudah cermat dan tanggap, dan kemampuan pegawai berjalan kurang baik karena ada pegawai yang belum mahir menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Berdasarkan dimensi responsiveness (ketanggapan), dari indikator merespon pelanggan cukup baik karena sudah cepat dalam menanggapi keperluan pengguna layanan, pelayanan yang cepat dan tepat cukup baik sudah melakukan secara cepat dan teliti dalam melayani, dan merespon keluhan pelanggan cukup baik setiap keluhan pengguna layanan langsung di evaluasi. Berdasarkan dimensi assurance (jaminan), dari indikator jaminan ketepatan waktu kurang baik, dikarenakan untuk kepastian penyelesaian tugas masih tidak sesuai dengan apa yang di janjikan, seprti membuat surat izin usaha yang bisa selesai dalam 2 hari, tetapi malah selesai bisa sampai satu minggu, dan untuk jaminan kepastian biaya cukup baik karna semua pelayan tidak dikenakan biaya apapun semua jenis pelayanan gratis. Berdasarkan dimensi emphaty (empati), dari indikator mendahulukan kepentingan pelanggan

sangat baik karena pegawai lebih mengutamakan pengguna layanan daripada urusan pribadi, keramahan dan sopan santun pegawai dalam memberikan pelayanan cukup baik pegawai sudah melayani dengan ramah dan sopan santun, dan tidak diskriminatif cukup baik karena semua pengguna layanan dilayani dengan sama tanpa di beda-bedakan. Namun yang menjadi perhatian adalah Tangibles berupa sarana fisik perkantoran pada kantor Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara masih kurang baik seperti tidak tersedianya pendingin ruangan pada ruang tunggu untuk kenyamanan masyarakat pada saat menunggu proses pelayanan berlangsung. Tangibles yaitu kedisiplinan pegawai yang dirasa masih kurang baik seperti ada pegawai yang tidak lengkap menggunakan atribut dan pegawai yang tidak berada diruangan saat jam kerja. Reliability yaitu kehandalan pegawai mempergunakan alat bantu pelayanan masih kurang baik, karena masih ada beberapa pegawai yang tidak menguasainya. Assurance yaitu jaminan tepatnya waktu penyelesaian sesuai dengan apa yang sudah di janjikan masih kurang baik, pelayanan masih tidak sesuai dengan kepastian/ketepatan waktu yang telah di tentukan.

Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada kantor Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara adalah kurangnya anggaran dana untuk melengkapi fasilitas alat bantu seperti komputer dan printer yang sering eror serta fasilitas pelayanan berupa pendingin ruangan (AC) yang masih kurang, kehandalan pegawai yang belum merata dalam menggunakan alat bantu pelayanan yang masih kurang, dan pelayanan yang diberikan masih tergolong lambat serta kejelasan penyelesaian yang tidak pasti.

Upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah dilakukan dengan cara menambah fasilitas yang masih kurang seperti komputer, printer dan pendingin ruangan (AC) agar dapat memberikan pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat, meningkatkan keterampilan yaitu kemahiran menggunakan alat bantu pelayanan dan memberikan pengetahuan serta pembelajaran terhadap pegawai yang memiliki keterbatasan kemampuan dalam mempergunakan alat bantu pelayanan, dan meningkatkan ketepatan waktu pelayanan yang masih tergolong lambat dengan memberikan pelayanan secara cepat dan tepat sesuai waktu yang telah ditentukan dan meningkatkan kedisiplinan terhadap semua pegawai dengan mentaati semua peraturan yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

- Hardiyansyah. 2018. Kualitas Pelayanan Publik, Edisi Kedua. Yogyakarta : Gava Media
- Fandy Tjiptono (2014:178), Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Kualitas Pelayanan Hayat. 2017. Manajemen Pelayanan Publik. Depok : Pt. Raja Grafindo
- Kasmir. 2006. faktor yang mempengaruhi pelayanan. <https://eprints.uny.ac.id> diakses pada 20 November 2023.
- Mulyadi, Dedy. 2016. Studi Kebijakan dan Pelayanan Publik, Bandung : Alfabeta
- Mutiarin, Dyah dan Arif Zaenudin. 2014. Manajemen Birokrasi dan Kebijakan. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Noor, Juliasyah. 2017. Metodologi Penelitian, Jakarta : Kencana Pasalong, Harbani. 2016. Teori Administrasi Publik. Bandung : Alfabeta
- Ratminto et al. 2017. Pelayanan Prima. Yogyakarta : UGM Press Saryono. 2010. Pengertian Penelitian Kualitatif. Tersedia: <http://www.sarjana123.com/2017/07/penelitian-kualitatif-definisimenurut.html> diakses pada 20 November 2023.
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung : Alfabeta



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.

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.