

KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PADA PASIEN RAWAT JALAN POLI PENYAKIT DALAM DAN POLI BEDAH DI RSUD BALANGAN

Munawarah¹, Misdawati²

Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
e-mail: munawarahnoor412@gmail.com

ABSTRAK

Rumah sakit adalah pelayanan kesehatan yang menjadi salah satu bentuk fasilitas yang diberikan kepada masyarakat selain bertanggung jawab memberikan pelayanan yang berkualitas baik bagi masyarakat, permasalahannya adalah kurangnya sarana dan prasarana yang ada di poli penyakit dalam dan poli bedah, Masih rendahnya kualitas pelayanan terhadap masyarakat, dan dibedakannya jenis obat yang di berikan antara pasien Umum dan BPJS.

Metode ini merupakan jenis penelitian deskriptif kualitatif dan metode yang digunakan untuk pengumpulan data adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Adapun teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan, dengan jumlah informan 12 (dua belas) orang.

Hasil penelitian menunjukkan Kualitas pelayanan pada poli penyakit dalam dan poli bedah RSUD Balangan dapat dilihat dari: *Pertama*, Reliability (Kehandalan) yang mempunyai indikator pelayanan yang tepat dalam melayani masyarakat sudah baik sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) sedangkan Kemampuan petugas juga sudah baik karena sudah memenuhi standar yang ada, mengikuti pelatihan sesuai dengan keahliannya. *Kedua*, Tangibles (bukti langsung) yang mempunyai indikator sarana dan prasarana masih kurang baik karena ruangnya sempit, tempat duduknya yang masih terbatas, Sedangkan untuk kualitas sumber daya manusia sudah cukup baik karena mereka sudah mengikuti pelatihan dan di tempatkan sesuai dengan bidang keahliannya. *Ketiga*, Responsiveness (daya tangkap) yang mempunyai indikator pelayanan kecepatan atau kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien sudah cukup baik karena setiap ada pasien mereka langsung memeriksa atau menangani dengan cepat, Sedangkan untuk ketepatan waktu pelayanan masih kurang baik, karena dokter memiliki kesibukan dilain. *Keempat*, Assurance (jaminan) yang mempunyai indikator keramahan dan sopan santun dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah cukup baik, sedangkan untuk pengetahuan dan wawasan petugas dalam melayani pasien sudah baik. *Kelima*, Empaty (empati) yang mempunyai indikator perhatian petugas terhadap keluhan sudah cukup baik dan responsif, sedangkan untuk tidak membedakan (diskriminatif) dalam memberikan pelayanan terhadap pasien juga sudah baik. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas Pelayanan pada Poli Penyakit Dalam dan Poli Bedah yaitu: *pertama* Faktor Penghambat yaitu fasilitas fisik yang kurang memadai, *kedua* Faktor Pendorong yaitu kompetensi petugas yang baik.

Untuk meningkatkan kualitas Pelayanan pada Poli Penyakit Dalam dan Poli Bedah kepala RSUD Balangan agar sebaiknya menambahkan fasilitas-fasilitas yang masih dan untuk dokter agar bisa memberi tahu kepada pasien jadwal buka poliklinik, dan masyarakat agar memberikan saran dan kritikan terhadap pelayanan yang kurang nyaman atau kurang memuaskan agar terciptanya pelayanan yang baik dan berkualitas.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kesehatan

ABSTRACT

The hospital is a health service which is a form of facility provided to the community. Besides being responsible for providing good quality services for the community, the problem is the lack of facilities and infrastructure in the internal medicine polyclinic and the surgical polyclinic. The low quality of service to the community, and the difference between types of drugs given between general patients and BPJS.

This method is a type of qualitative descriptive research and the methods used for data collection are interviews, observation, and documentation. The data analysis technique used is data reduction, data presentation and drawing conclusions, with a total of 12 (twelve) informants.

The results showed that the quality of service at the Internal Medicine Polyclinic and the Surgical Polyclinic at Balangan Hospital can be seen from: First, Reliability which has appropriate service indicators in serving



the community is good according to standard operating procedures (SOP) while the ability of officers is also good because they meet existing standards, attend training according to their expertise. Second, Tangibles (direct evidence) which has indicators of facilities and infrastructure are still not good because the room is narrow, seats are still limited. Meanwhile, the quality of human resources is quite good because they have attended training and are placed according to their areas of expertise. Third, Responsiveness which has an indicator of service speed or alertness of officers in providing services to patients is good enough because every time they have a patient they immediately examine or treat them quickly. Meanwhile, the timeliness of service is still not good, because doctors have other activities. Fourth, Assurance which has indicators of friendliness and courtesy in providing services to the community is quite good, while the knowledge and insight of officers in serving patients is good. Fifth, Empathy which has an indicator of staff attention to complaints is quite good and responsive, while not discriminating (discriminatory) in providing services to patients is also good. The factors that affect the quality of services in the Internal Medicine Polyclinic and the Surgical Polyclinic are: first the Inhibiting Factors, namely inadequate physical facilities, the second is the Push Factors, namely the competence of good officers.

To improve the quality of services at the Internal Medicine Polyclinic and the Surgical Polyclinic, the head of the Balangan Hospital should add additional facilities and for doctors to be able to inform patients about the schedule for opening the polyclinic, and the public to provide suggestions and criticism for services that are uncomfortable or unsatisfactory in order to create good and quality services.

Keywords: *Quality of Service, Health*

PENDAHULUAN

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, menyebutkan definisi dari pelayanan umum, yaitu segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam aturan tersebut, jelas terlihat bahwa segala bentuk layanan dari aparatur negara ditujukan kepada masyarakat. Untuk itu aparatur negara sudah seharusnya melaksanakan bentuk pelayanan publik berdasarkan kepentingan

Dari penjabaran undang-undang tentang pelayanan publik yang mengatur sedemikian rinci mengenai perilaku pelaksana dalam pelayanan mengindikasikan adanya kepastian hukum dan standar perilaku bagi penyelenggara pelayanan publik. Namun pada kenyataannya belum banyak penyelenggara pelayanan publik yang membaca aturan ataupun memahami aturan tersebut sampai dengan mengimplementasikan dalam menjalankan tugas. Hal ini menjadi ironi karena sikap dan perilaku penyelenggara layanan langsung dirasakan para pengguna layanan. Penting untuk dapat memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan standar perilaku pelaksanaan dalam pelayanan. Pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh peraturan perundang-undangan. Pelayanan mempunyai makna melayani orang yang dilayani. Jika melayani, maka sejatinya adalah memberikan pelayanan/pengabdian secara profesional dan proporsional. Bentuk dan cara pelayanan juga merupakan bagian dari makna yang tidak terpisahkan dari pelayanan itu sendiri. Pelayanan berarti melayani dengan sungguh-sungguh kepada orang yang dilayani untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingannya dalam rangka memberikan kepuasan dan kemanfaatan.

Selain bertanggung jawab memberikan pelayanan yang berkualitas baik bagi masyarakat, pemerintah juga bertanggung jawab atas ketersediaannya fasilitas, sarana dan prasarana kesehatan. Dalam rangka penyelenggaraan otonomi daerah, daerah memiliki suatu kewajiban yaitu menyediakan fasilitas pelayanan kesehatan untuk masyarakat. Salah satu bentuk pelaksanaannya yaitu dibangunnya Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) pada setiap daerah otonom yang ada di Indonesia. Hal ini bertujuan agar seluruh lapisan masyarakat dapat dengan mudah menjangkau fasilitas kesehatan ketika mereka membutuhkannya.

Pemerintah Kabupaten Balangan telah berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan dengan mendirikan Rumah Sakit dan Puskesmas yang tersebar di seluruh

wilayah Kabupaten Balangan. Namun hal tersebut nampaknya masih belum bisa memenuhi harapan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang mereka harapkan.

Berdasarkan observasi awal sementara, di poli penyakit dalam dan poli bedah memiliki faktor fenomena yang sama yaitu: Kurangnya sarana dan prasarana yang ada di poli penyakit dalam dan poli bedah seperti adanya alat yang rusak dan sudah berkarat, serta minimnya tempat duduk pasien. Masih rendahnya kualitas pelayanan terhadap masyarakat, seperti adanya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa yang mana mereka sudah datang pagi untuk mengantri namun ternyata dokternya terlambat hadir atau bisa juga tidak buka praktek dan mereka juga mengeluh terkait antriannya yang terlalu lama bisa memakan waktu seharian. Dibedakannya dalam pemberian jenis obat kepada pasien BPJS dan Umum, namun dalam memberikan pelayanan kepada pasien pihak Rumah Sakit tidak membedakan antara pasien BPJS dan Umum.

Berdasarkan pada latar belakang yang peneliti paparkan di atas, maka hal yang menjadi rumusan masalah adalah Bagaimana Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Rawat Jalan Poli Penyakit dalam dan Pada Poli Bedah di RSUD Balangan. Apa saja faktor-faktor yang memengaruhi Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Rawat Jalan Poli Penyakit dalam dan Pada Poli Bedah di RSUD Balangan ?

Berdasarkan perumusan masalah sebagaimana yang telah dikemukakan penulis, maka dalam hal ini yang menjadi tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah sebagai berikut Mengetahui Bagaimana Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Rawat Jalan Poli Penyakit Dalam dan Poli Bedah di RSUD Balangan. Mengetahui Apa Saja Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Rawat Jalan Poli Penyakit Dalam dan Poli Bedah di RSUD Balangan.

Kualitas pelayanan publik merupakan inti dari sebuah kinerja pelayanan. Kinerja pelayanan menjadi poin penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator keberhasilan pelayanan publik yang diberikan. Kualitas pelayanan publik yang baik menjadi barometer bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Hal itu juga mengindikasikan kualitas sumber daya manusia yang baik, profesional dan bertanggungjawab serta kompeten.

Jika kualitas pelayanan publik baik, maka dapat dipastikan bahwa kinerja pelayanan yang dilakukan oleh aparatur pelayanan juga maksimal. Kualitas kerja ditentukan sejauh mana ia memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kualitas kinerja bergerak seiring dengan kompetensi yang dimiliki oleh penyelenggara pelayanan yang disertai dengan kompetensi yang dimiliki oleh penyelenggara pelayanan yang disertai dengan perilaku dan sikap yang menjunjung tinggi nilai

moralitas dan etika pelayanan, serta mempunyai tanggungjawab dan profesionalitas yang tinggi dalam menjalankan tugas dan tanggungjawabnya.

Disebutkan bahwa ada beberapa faktor penentu kualitas pelayanan yaitu, pertama faktor kesadaran, yang merupakan suatu kesiapan dimana tidak ada pihak yang berperan tanpa suatu paksaan atau pamrih dalam melaksanakan tugasnya. Kedua faktor utama, yaitu terdapat peraturan yang memadai sehingga yang bersangkutan akan memiliki sikap kewenangan, pengetahuan dan pengalaman serta pemahaman pelaksana dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya. Ketiga faktor kemampuan dan keterampilan, merupakan faktor kemampuan dan keterampilan yang dimiliki sehingga dapat mendukung dan dapat melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya dengan baik. Keempat faktor sarana, merupakan faktor yang berhubungan dengan sarana kerja dan fasilitas pendukung. Kelima faktor organisasi, terkait dengan segala prosedur, metode, untuk menciptakan mekanisme kerja dengan segala bentuk dan jenis kegiatan.

Permasalahan dibidang kesehatan nampaknya selalu menjadi sorotan hingga kini, pelayanan kesehatan yang diberikan di rumah sakit ataupun puskesmas selalu tidak pernah luput dari kesalahan. Permasalahan yang timbul tidak pernah jauh dari kualitas pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh rumah sakit. Kualitas pelayanan dikatakan berhasil jika penerima pelayanan merasa kebutuhan dan keinginannya terpenuhi sepenuhnya. Dalam pelayanan kesehatan, pelayanan kesehatan yang bermutu dan prima merupakan salah satu tolak ukur terhadap kepuasan pasien. Untuk menjawab masalah yang ada dalam penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Balangan ini, maka peneliti menggunakan teori lima dimensi kualitas pelayanan berdasarkan fenomena tersebut, pada penelitian ini peneliti memfokuskan kepada lima prinsip dalam mengukur kualitas pelayanan menurut *Fitzsimmons* dalam Zainal Mukarom (2015:108) ialah: yaitu *Reliability* (kehandalan), *Tangibles* (bukti langsung), *Responsiveness* (daya tangkap), *Assurance* (jaminan) dan *Empathy* (empati) yang disertai dengan fenomena masalah yang sudah dipaparkan disampingnya yang mana untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan pada pasien rawat jalan poli penyakit dalam pada poli bedah di RSUD Balangan serta bagaimana kualitas pelayanan kesehatan pada pasien rawat jalan poli penyakit dalam dan poli bedah di RSUD Balangan

METODE

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian yang dimaksudkan untuk melukiskan, menggambarkan, atau memaparkan keadaan objek yang diteliti sebagaimana apa adanya, sesuai dengan situasi dan kondisi ketika penelitian dilakukan. Sumber data yang digunakan peneliti adalah teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* digunakan dalam situasi dimana seorang ahli menggunakan penilaiannya dalam memilih

responden dengan tujuan tertentu di dalam benaknya. Dengan *purposive sampling*, peneliti tidak pernah tahu apakah responden yang dipilih mewakili populasi. Teknik ini juga sebagai penentuan informan dengan pertimbangan tertentu yang dimaksudkan adalah informan penelitian yang berjumlah 12 orang yang dianggap paling tahu sehingga akan memudahkan peneliti menjajah objek/situasi sosial yang akan diteliti agar diperoleh data yang representatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah, observasi, wawancara, dokumentasi. Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data model interaktif yaitu teknik analisis data yang paling sederhana dan banyak digunakan oleh peneliti kualitatif, yakni kondensasi data, display data, serta verifikasi data atau penarikan kesimpulan.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan tentang kualitas pelayanan pelayanan pada poli penyakit dalam dan poli bedah RSUD Balangan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Kualitas pelayanan pada poli penyakit dalam dan poli bedah RSUD Balangan sudah cukup baik dapat dilihat dari :

Pertama, *Reliability* (Keandalan) yang mempunyai indikator pelayanan yang tepat dalam melayani masyarakat sudah baik sesuai dengan standar operasional prosedur, sedangkan Kemampuan petugas pada poli penyakit dalam dan poli bedah RSUD Balangan juga sudah baik karena sudah memenuhi standar yang ada seperti melakukan pelatihan-pelatihan pada masing masing bidang sesuai dengan keahliannya.

Kedua, *Tangibles* (bukti langsung) yang mempunyai indikator sarana dan prasarana pada poli penyakit dalam dan poli bedah di RSUD Balangan masih kurang baik karena ruangnya yang sempit dan tempat duduknya yang masih terbatas, Sedangkan untuk kualitas sumber daya manusia di poli penyakit dalam dan poli bedah di RSUD Balangan sudah cukup baik karena mereka sudah mengikuti pelatihan dan di tempatkan sesuai dengan bidang keahliannya.

Ketiga, *Responsiveness* (daya tangkap) yang mempunyai indikator pelayanan kecepatan atau kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien pada poli penyakit dalam dan poli bedah di RSUD Balangan sudah cukup baik karena setiap ada pasien mereka langsung memeriksa atau menangani dengan cepat, Sedangkan untuk ketepatan waktu pelayanan masih kurang baik, karena dokter memiliki kesibukan di lain sehingga membuat masyarakat yang ingin berobat harus menunggu lebih lama.

Keempat, *Assurance* (jaminan) yang mempunyai indikator keramahan dan sopan santun dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah cukup baik, sedangkan untuk pengetahuan dan wawasan petugas dalam melayani pasien sudah baik.

Kelima, *Empaty* (empati) yang mempunyai indikator perhatian petugas terhadap keluhan pasien pada poli penyakit dalam dan poli bedah di RSUD Balangan sudah cukup baik dan responsif, sedangkan untuk tidak membedakan dalam memberikan pelayanan terhadap pasien juga sudah baik karena pada poli penyakit dalam dan poli bedah tidak ada tindak diskriminatif.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada poli penyakit dalam dan poli bedah yaitu: Pertama Faktor penghambat yaitu, fasilitas fisik yang kurang memadai, karena ruangnya yang cukup sempit serta tempat duduk yang masih terbatas. Adapun untuk waktu tunggu berobat yang cukup lama dapat dilihat dari adanya keluhan dari pasien yang berobat. Kedua Faktor Pendorong yaitu, kompetensi petugas yang baik dapat dilihat saat mereka menangani dan memberikan edukasi kepada pasien yang berobat.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan tentang kualitas pelayanan pelayanan pada poli penyakit dalam dan poli bedah RSUD Balangan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Kualitas pelayanan pada poli penyakit dalam dan poli bedah RSUD Balangan sudah cukup baik dapat dilihat dari: *Reliability* (Kehandalan) untuk pelayanan yang tepat dalam melayani masyarakat sudah baik, sedangkan Kemampuan petugas juga sudah baik. *Tangibles* (bukti langsung) untuk sarana dan prasarana masih kurang baik, Sedangkan untuk kualitas sumber daya manusia sudah cukup baik. *Responsiveness* (daya tangkap) untuk pelayanan kecepatan atau kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien sudah cukup baik, Sedangkan untuk ketepatan waktu pelayanan masih kurang baik. *Assurance* (jaminan) untuk keramahan dan sopan santun dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah cukup baik, sedangkan untuk pengetahuan dan wawasan petugas dalam melayani pasien sudah baik. *Empaty* (empati) untuk perhatian petugas terhadap keluhan pasien sudah cukup baik dan responsif, sedangkan untuk tidak membedakan dalam memberikan pelayanan terhadap pasien juga sudah baik.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pertama faktor penghambat yaitu, fasilitas fisik yang kurang memadai, dan waktu tunggu berobat yang cukup lama. Kedua faktor pendorong yaitu, kompetensi petugas yang baik.

Berdasarkan kesimpulan di atas maka dapat diberikan saran-saran untuk Kepala RSUD Balangan sebaiknya menambahkan fasilitas yang masih kurang atau masih terbatas pada setiap poli, untuk dokter RSUD Balangan agar bisa memberi tahu kepada pasien kapan jadwal buka poliklinik, untuk masyarakat agar memberikan saran dan kritikan terhadap pelayanan yang kurang nyaman.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Publik
- Abdussamad, Z. Et al. 2021. *Mengukur Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pemerintah Daerah Gorontalo Utara*. Sumatra Barat: CV Insan Cendikia Mandiri.
- Hadiwijoyo, S. 2021. *Pelayanan Publik Berbasis Regional Complex Analysis*. Depok: PT Raja grafindo Persada.
- Herlambang, S. 2016. *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*: Yogyakarta: Gosyen Publishin
- Rukin. 2019. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Sulawesi Selatan: Yayasan Amar Cendekia Indonesia
- Dwiyanto, A. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik peduli, inklusi dan kolaborasi*, Edisi Kedua. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Mustanir, A. 2022. *Pelayanan Publik*. Jawa Timur: CV Penerbit Qiara Media.
- Kamalia, L. 2022. *Manajemen Pelayanan Rumah Sakit dan Puskesmas*. Bandung: CV Media Sains Indonesia.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok. PT Raja Grafindo Persada.
- Ibrahim. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung. Alfabeta.
- Mukarom, Z. Muhibudin W,L. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Nashar, 2020. *Kualitas Pelayanan Akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat*. Bangkes. Kadur Pamekasan: Duta Media Publishing.
- Mukarom, Z & Muhibudin. 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Goverment and Good Governance*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Mishbahuddin, 2020. *Meningkatkan Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Tangga Ilmu.
- Mustanir, A. 2022. *Pelayanan Publik*. Jawa Timur: CV Penerbit Qiara Media.
- Ibrahim. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Bungin, Burhan. 2018. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Dwiyanto, Agus, et al, 2016. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- 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', *Administtraus*, 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.