

KUALITAS PELAYANAN NIKAH DALAM PENERAPAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN NIKAH (SIMKAH) DI KUA KECAMATAN BATUMANDI KABUPATEN BALANGAN

Nurul Hidayah¹, Munawarah², Agus Sya'bani Arlan³

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

Email: hidayahnurul0605@gmail.com

ABSTRAK

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pada KUA di kecamatan maka Dirjen Bimbingan Masyarakat Islam telah berkomitmen meningkatkan kapasitas KUA melalui perbaikan pelayanan berbasis Informasi Teknologi. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan nikah dalam penerapan SIMKAH masih kurang baik. *Pertama* pada *reliability* (kehandalan), pemberian pelayanan yang tepat dan benar cukup baik. Pada indikator ketepatan waktu masih kurang baik. *Kedua*, pada *tangibles* (bukti langsung) yaitu indikator sarana dan prasarana masih belum memadai untuk menunjang pelayanan. Pada indikator SDM sudah mencukupi dan berkemampuan dalam mengoperasikan SIMKAH. *Ketiga*, pada *responsiveness* (pertanggungjawaban) yaitu indikator kecepatan pelayanan masih kurang baik. Indikator respon pegawai masih kurang baik karena tidak ada yang menggantikan pelayanan ketika pegawai tidak ada ditempat dan pegawai yang kurang respon terhadap masyarakat. *Keempat*, pada *assurance* (jaminan) yaitu indikator keramahan sudah baik. *Kelima*, pada *emphaty* (empati) yaitu indikator perhatian terhadap pengguna layanan sudah baik. Faktor-faktor yang mempengaruhi adalah ketepatan waktu, sarana dan prasarana dan respon pegawai. Upaya yang dilakukan antara lain pemahaman dan pelatihan serta inisiatif pegawai itu sendiri.

Kata Kunci : Pelayanan, Nikah

ABSTRACT

In an effort to improve the quality of service at KUA in the sub-district, the Director General of Islamic Community Guidance has committed to increasing the capacity of KUA through improving Information Technology-based services. The results of the research show that the quality of marriage services in implementing SIMKAH is still not good. Firstly, on reliability, the provision of appropriate and correct service is quite good. The punctuality indicator is still not good. Second, tangibles (direct evidence), namely indicators of facilities and infrastructure that are still inadequate to support services. In terms of indicators, human resources are sufficient and capable of operating SIMKAH. Third, responsiveness (accountability), namely the indicator of service speed, is still not good. Indicators of employee response are still not good because there is no one to replace the service when employees are not there and employees are less responsive to the community. Fourth, the assurance (guarantee) is that the indicator of friendliness is good. Fifth, empathy, which is an indicator that attention to service users is good. The influencing factors are timeliness, facilities and infrastructure and employee response. Efforts made include understanding and training as well as employee initiative...

Keywords: Service, Marriage

PENDAHULUAN

Kantor Urusan Agama merupakan bagian Lembaga pemerintah yang dikatakan sebagai garis atau unit kerja terdepan di Kementerian Agama, karena KUA bertugas memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Oleh karena itu, maju mundurnya Kementerian Agama Republik Indonesia ditentukan oleh maju mundurnya Kantor Urusan Agama di wilayah kecamatan. Dalam rangka menjawab berbagai tantangan globalisasi, upaya peningkatan pengelolaan manajemen

menjadi hal yang penting bagi Kantor Urusan Agama tingkat kecamatan untuk menghadapi berbagai tantangan seperti semakin tingginya angka penduduk di suatu kecamatan yang memiliki kemauan untuk memperoleh pelayanan prima.

Pelayanan prima adalah pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan adalah segala bentuk pelayanan yang dimiliki oleh penyelenggara jasa secara maksimal dengan segala keunggulan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena ada hubungannya dengan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Semakin baik pemerintah dan kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepercayaan masyarakat.

Pelayanan secara profesional menjadi syarat yang sudah seharusnya dimiliki oleh setiap penyelenggara pelayanan administrasi di berbagai instansi seperti KUA. Pemberian pelayanan prima merupakan keharusan bagi Kantor Urusan Agama yang melakukan pelayanan langsung terhadap masyarakat.

Pelayanan administrasi secara manual masih ditemukan di beberapa KUA, yang mana dengan kemajuan teknologi informasi saat ini menuntut para pemberi layanan menginginkan sebuah pelayanan yang berbasis teknologi yaitu secara online. Terlebih lagi instansi-instansi pemerintahan lainnya sudah lebih dulu memberikan pelayanan prima berbasis online, maka KUA juga harus berbenah untuk mulai melakukan pelayanan berbasis online sebagai unit pelaksana teknis bimbingan masyarakat Islam.

Dalam upaya meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan pada KUA di kecamatan maka pada tahun 2013 adanya surat keputusan Direktur Jendral Bimbingan Masyarakat Islam Nomor DJ.II/369 Tahun 2013 tentang penerapan SIMKAH di seluruh KUA di Indonesia. Dirjen Bimbingan Masyarakat Islam (Bimas Islam) telah berkomitmen meningkatkan kapasitas KUA melalui perbaikan pelayanan berbasis Informasi Teknologi, khususnya pelayanan nikah dalam hal pencatatan perkawinan yang selama ini dilakukan secara manual. Pemerintah memandang perlu untuk menerapkan teknologi informasi yang mudah diakses oleh masyarakat melalui program Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH).

Sistem Informasi Manajemen Nikah atau yang lebih sering dikenal dengan SIMKAH sebagai acuan aplikasi berbasis website yang berguna untuk mengumpulkan dan menyimpan otomatis data-data pernikahan di KUA dan data tersebut akan disimpan dengan aman. Upaya penyeragaman data dilakukan untuk membuat data-data pernikahan menjadi terintegrasi dengan data kependudukan dan catatan sipil yang dapat meningkatkan pengawasan pernikahan, sehingga dapat meminimalisir permasalahan seperti adanya pemalsuan dokumen calon pengantin yang dilakukan oleh oknum tertentu untuk melangsungkan pernikahan kedua secara ilegal. Hal ini dapat membantu pengelolaan data calon pengantin menjadi lebih mudah.

Penerapan SIMKAH sudah diterapkan di KUA seluruh kecamatan mulai dari kota besar hingga kota kecil. Pelayanan SIMKAH ini sudah berjalan namun terdapat kendala yang terjadi di setiap KUA yang sudah terbiasa melakukan pencatatan pernikahan secara manual. Khususnya di KUA Kecamatan Batumandi yang telah menerapkan program aplikasi SIMKAH untuk melakukan pendaftaran dan pencatatan nikah melalui SIMKAH maupun manual.

Saat ini masih terdapat berbagai kendala bagi KUA Kecamatan Batumandi dalam melakukan pelayanan prima khususnya pada pelayanan nikah yang berbasis teknologi informasi online. Berdasarkan hasil observasi sementara yang dilakukan peneliti terkait kualitas pelayanan nikah dalam penerapan SIMKAH di KUA Kecamatan Batumandi masih terdapat berbagai kendala seperti :

1. Waktu penyelesaian pelayanan dalam pembuatan buku nikah tidak sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan, masih terdapat keterlambatan dalam penyerahan buku nikah kepada pasangan pengantin. karena seharusnya buku nikah tersebut bisa diterima kepada pasangan pengantin setelah selesai melaksanakan akad nikah. (Sumber : Hasil Observasi Awal Peneliti Tahun 2023)
2. Kurangnya sarana serta prasarana yang belum mendukung untuk melakukan pelayanan nikah

kepada masyarakat sehingga dapat menghambat pelayanan. (Sumber : Profil KUA Kecamatan Batumandi Tahun 2023)

3. Masih terdapat berkas masyarakat yang belum lengkap dan ketidakseragaman data masyarakat dengan data pada aplikasi SIMKAH, sehingga tidak bisa dilakukan proses verifikasi data. (Sumber : Hasil Observasi Awal Peneliti Tahun 2023)

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan tipe deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Sampel yang digunakan peneliti sebanyak 12 orang dengan teknik *purposive sampling*. Teknik analisis data dengan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

PEMBAHASAN

1. Reliability (kehandalan)

Reliability (kehandalan) merupakan kemampuan perusahaan atau instansi dalam mewujudkan yang diharapkan sesuai dengan keinginan dari konsumen tersebut.

a. Pemberian Pelayanan yang Tepat dan Benar

Pemberian pelayanan yang tepat dan benar yaitu kemampuan perusahaan atau instansi dalam memberikan pelayanan secara tepat dan benar.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi pada indikator *reliability* (kehandalan) yaitu pemberian pelayanan yang tepat dan benar disimpulkan bahwa pegawai KUA Kecamatan Batumandi dalam menjalankan tugas memberikan pelayanan kepada masyarakat cukup baik, meskipun masih terdapat beberapa keluhan dari masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari ketelitian, cara memeriksa berkas serta menginput data masyarakat jarang terjadi kesalahan dalam menjalankan tugas memberikan pelayanan. Sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan pada KUA Kecamatan Batumandi.

Hasil penelitian tersebut sudah sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Fitzsimmons (Zaenal Mukarom dan Muhibudin, 2015:108) yang menyebutkan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dari *reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan pegawai yang dilihat dari pemberian pelayanan yang tepat dan benar.

b. Ketepatan Waktu

Kualitas pelayanan dapat diukur melalui ketetapan waktu yang dijanjikan kepada penerima layanan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi pada indikator *reliability* (kehandalan) dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu pelayanan di KUA Kecamatan Batumandi kurang baik, dikarenakan ketepatan dalam hal ini yaitu ketepatan dalam penyelesaian dan penyerahan buku nikah yang tergantung banyaknya antrian dan adanya kendala pada jaringan internet serta kelengkapan berkas dan ketidak sinkronan data masyarakat dengan aplikasi SIMKAH.

Hasil penelitian tersebut belum sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Fitzsimmons (Zaenal Mukarom dan Muhibudin, 2015:108) yang menyebutkan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dari *reliability* (kehandalan).

2. Tangibles (bukti langsung)

Tangibles (bukti langsung) yang ditandai dengan penyediaan yang memadai dan sumber daya lainnya..

a. Sarana dan Prasarana

Salah satu aspek untuk meningkatkan mutu pelayanan maka diperlukan fasilitas yang memadai, kurangnya fasilitas menjadi pengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Dari hasil wawancara dan observasi pada indikator *tangibles* (bukti langsung) dapat

disimpulkan bahwa sarana dan prasarana yang dimiliki Kantor Urusan Agama Kecamatan Batumandi masih belum memadai, sehingga pelayanan dapat berpengaruh terhadap kepuasan penerima layanan.

Hasil diatas tidak sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Fitzsimmons (2015:108) berkenaan dengan indikator sarana dan prasarana yang ada pada KUA Kecamatan Batumandi karena masih ada beberapa sarana dan prasarana yang kurang memadai sehingga dapat mempengaruhi kualitas pelayanan pada KUA Kecamatan Batumandi tersebut.

b. SDM

Sumber Daya Manusia (SDM) adalah salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi pada indikator *tangibles* (bukti langsung) dapat disimpulkan bahwa sumber daya manusia yang mengoperasikan SIMKAH pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Batumandi sudah mencukupi.

Hasil diatas sudah sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Fitzsimmons (Zaenal Mukarom dan Muhibudin, 2015:108) berkenaan dengan indikator sumber daya manusia yang ada pada KUA Kecamatan Batumandi, yang menyebutkan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dari *tangibles* (bukti langsung) yaitu sumber daya manusia yang artinya penyediaan sumber daya yang memadai.

3. Responsiveness (pertanggungjawaban)

Suatu pelayanan yang baik harus disertai dengan tingkat keikutsertaan atau keterlibatan dan daya adaptasi petugas yang tinggi sehingga dapat memecahkan masalah serta dapat membantu segala kebutuhan dari konsumen.

a. Kecepatan Pelayanan

Kecepatan dalam melayani juga sangat diperlukan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat akan merasa senang ketika pegawai melakukan proses pelayanan dengan cepat.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi pada indikator *responsiveness* (pertanggungjawaban) dapat disimpulkan bahwa kecepatan pelayanan nikah dalam penerapan SIMKAH di KUA Kecamatan Batumandi Kabupaten Balangan masih kurang baik, hal ini dikarenakan masih ada penyelesaian yang tidak tepat waktu serta adanya kendala pada jaringan internet dan banyaknya antrian masyarakat yang datang mempengaruhi tingkat kecepatan pelayanan yang diberikan. Selain itu kelengkapan berkas dan ketidaksinkronan data masyarakat juga menjadi kendala dalam kecepatan pelayanan yang diberikan.

Hal tersebut masih belum sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Fitzsimmons (Zaenal Mukarom dan Muhibudin, 2015:108) yang menyebutkan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dari *responsiveness* (pertanggungjawaban) yaitu keinginan melayani dengan cepat..

b. Respon Pegawai

Respon pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan sangat berpengaruh pada kualitas pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi pada indikator *responsiveness* (pertanggungjawaban) dapat disimpulkan bahwa respon pegawai KUA Kecamatan Batumandi masih kurang baik karena pegawai yang tidak ada ditempat terlebih lagi itu adalah sang operator SIMKAH dan masih ada masyarakat yang merasa pegawai yang kurang respon terhadap masyarakat.

Hal tersebut tidak sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Fitzsimmons (Zaenal Mukarom dan Muhibudin, 2015:108), yang menyebutkan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dari *responsiveness* (pertanggungjawaban) yaitu keinginan untuk melayani konsumen.

4. Assurance (jaminan)

Suatu perusahaan harus mampu menjamin dan memberikan jaminan dalam pemberian layanan, yakni kemampuan petugas dalam menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan

standar operasional prosedur yang telah ditetapkan.

a. Keramahan

Keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi pada indikator *assurance* (jaminan) dapat disimpulkan bahwa keramahan pegawai KUA Kecamatan Batumandi dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat cukup baik, walaupun terkadang ada beberapa pegawai berbicaranya kurang ramah dan agak kasar dalam melayani kemungkinan karena beban kerja yang berat.

Hal tersebut sudah sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Fitzsimmons (Zaenal Mukarom dan Muhibudin, 2015:108) yaitu kualitas pelayanan dapat diukur dari *assurance* (jaminan) yaitu tingkat perhatian terhadap etika dan moral berupa kesopanan santunan dalam memberikan pelayanan.

5. Emphaty (empati)

Empati yaitu kemauan pemberi layanan untuk berusaha mengetahui dan memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen.

1. Perhatian Terhadap Pengguna Layanan

Memberikan perhatian terhadap pengguna layanan juga termasuk mempengaruhi kualitas pelayanan, dimana masyarakat senang ketika ada pegawai yang perhatian menanyakan keperluan masyarakat dan tanggap mengetahui keinginan serta kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi pada indikator *emphaty* (empati) dapat disimpulkan pegawai KUA Kecamatan Batumandi cukup baik dan perhatian dalam memberikan layanan dengan cara melakukan pendekatan dan berusaha mengetahui keinginan dan kebutuhan masyarakat meskipun ada beberapa pegawai yang cuek terhadap wajib pajak karena tergantung situasi masyarakat yang datang. Hal tersebut sudah sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Fitzsimmons (Zaenal Mukarom dan Muhibudin, 2015:108) yang menyebutkan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dari *emphaty* (empati) yaitu kemauan pemberi layanan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Nikah Dalam Penerapan Simtem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Di KUA Kecamatan Batumandi Kabupaten Balangan

1. Sarana dan Prasarana

Berdasarkan hasil wawancara maka dapat disimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan nikah dalam penerapan SIMKAH di KUA Kecamatan Batumandi adalah sarana prasarana yang belum memadai seperti jaringan internet yang jelek dan sering gangguan, sehingga mereka terkendala pada saat menginput data dan menyebabkan terlambatnya pemberian buku nikah.

2. Ketepatan Waktu

Pada saat ini di era digital masyarakat menginginkan segala sesuatu dengan cepat, jika pemberi layanan tidak dapat menjamin ketepatan waktu maka hal tersebut dapat menghambat terciptanya pelayanan yang prima, yaitu pelayanan yang dapat memberikan kepuasan untuk masyarakat. Salah satu faktor yang dapat menghambat pelayanan nikah dalam penerapan SIMKAH di KUA Kecamatan Batumandi adalah masalah ketepatan waktu, masyarakat masih banyak mengeluhkan tentang terlambatnya menerima buku nikah yang seharusnya langsung diberikan setelah akad nikah, namun karena ada kendala maka mereka tidak dapat memberikan buku nikah tersebut tepat waktu.

3. Respon Pegawai

Respon pegawai juga dapat menjadi penghambat sebuah pelayanan yaitu ketika pegawai kurang tanggap terhadap masyarakat yang datang, sehingga membuat masyarakat kurang nyaman dengan pelayanan tersebut. Ketika masyarakat datang namun pegawai kurang merespon dan tidak mengarahkan, sehingga masyarakat yang pertama kali datang akan kebingungan untuk menuju kemana mereka berurusan karena tidak adanya pegawai yang memberi respon. Hal tersebut akan menjadi penghambat sebuah pelayanan yang prima.

Upaya Untuk Mengatasi Hambatan Kualitas Pelayanan Nikah Dalam Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Di KUA Kecamatan Batumandi Kabupaten Balangan

1. Pemahaman dan Pelatihan

Berdasarkan hasil wawancara maka dapat disimpulkan upaya yang dilakukan untuk mengatasi faktor penghambat pelayanan jika terkait sarana prasarana untuk saat ini para pegawai harus bisa memaksimalkan pemakaian alat sarana yang tersedia. Selain itu upaya yang dapat dilakukan adalah antusias dan pemahaman terhadap kebutuhan aplikasi itu sendiri serta pemberian pelatihan kepada para pegawai tidak hanya terfokus kepada para operator saja, hal ini agar jika operator berhalangan pegawai yang lain bisa langsung menggantikan pelayanan. Pemberian pelatihan berupa bimtek dan lain-lainnya guna dapat menambah pengetahuan, sehingga dapat melayani masyarakat dengan cepat dan tepat.

2. Inisiatif Pegawai

Berdasarkan hasil wawancara maka dapat disimpulkan upaya yang dilakukan untuk mengatasi faktor penghambat pelayanan yaitu inisiatif atau kesadaran pegawai itu sendiri untuk mengatasi masalah yang terjadi, seperti ketika terjadi gangguan Wi-Fi maka menggunakan koneksi internet berupa data seluler pribadi. Hal ini guna kelancaran peninputan data sehingga pelayanan tetap berjalan dengan semestinya.

SIMPULAN

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan nikah dalam penerapan SIMKAH masih kurang baik. *Pertama* pada *reliability* (kehandalan), pemberian pelayanan yang tepat dan benar cukup baik. Pada indikator ketepatan waktu masih kurang baik karena masih ada keterlambatan dalam penyerahan buku nikah kepada pasangan pengantin. *Kedua*, pada *tangibles* (bukti langsung) yaitu indikator sarana dan prasarana masih belum memadai untuk menunjang pelayanan. Pada indikator SDM sudah mencukupi dan berkemampuan dalam mengoperasikan SIMKAH. *Ketiga*, pada *responsiveness* (pertanggungan jawaban) yaitu indikator kecepatan pelayanan masih kurang baik karena terkendala sarana prasarana. Indikator respon pegawai masih kurang baik karena tidak ada yang menggantikan pelayanan ketika pegawai tidak ada ditempat dan pegawai yang kurang respon terhadap masyarakat. *Keempat*, pada *assurance* (jaminan) yaitu indikator keramahan sudah baik. *Kelima*, pada *emphaty* (empati) yaitu indikator perhatian terhadap pengguna layanan sudah baik. Faktor-faktor yang mempengaruhi adalah ketepatan waktu, sarana dan prasarana dan respon pegawai. Upaya yang dilakukan antara lain pemahaman dan pelatihan serta inisiatif pegawai itu sendiri.

DAFTAR PUSTAKA

- Bani Ilham Alhadi 2022. *Sistem Informasi Manajemen (SIM) Sebagai Sarana Pencapaian E-Government*. Jurnal Stie Semarang Vol 14 No 2 Edisi Juni 2022
- Paturusi, Imran Adi. 2015. *Pemeriksaan Dan Pengawasan Perkawinan Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Klojen Kota Malang (Studi Tentang Penggunaan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH))*. Skripsi Sarjana, Fakultas Syariah UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

Putri, Nazri Sukma. 2021. *Aplikasi Simkah Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukakarya Kota Sabang*. Skripsi Sarjana, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Rainry Banda Aceh

Satriani, Ani Ade. 2014. *Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Online Di KUA Kota Surabaya Dalam Perspektif PMA No 11 Tahun 2007*. Skripsi Sarjana, Fakultas Syariah Dan Hukum UIN Sunan Ampel

Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta

Zaenal Mukarom dan Muhibudin. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia

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.