

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Barata, A. A. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT. Raja Grafindo
- Persada Ahmad, Badu. (2018). *Pelayanan Publik*. Makassar: Phinisi Utama Media (Phinatama Media).

JURNAL

- Ahdhan, R. D. (2014). Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser. *EJournal Ilmu Pemerintahan, Fisip Universitas Mulawarman*, 2(2), 2185–2199.
- Desa, D. I., & Balau, S. (2023). *Kualitas pelayanan administrasi di desa sabah balau*. 3(1), 17–23.
- Frimayasa Manajemen Administrasi Akademi Manajemen dan Sekertari BSI Jakarta Jl Jatiwaringin Raya, A. (2017). *Konsep Dasar Dan Strategi Pelayanan Prima (Service Excellent) Pada Perusahaan Telekomunikasi Indosat Ooredoo*. XVII(1), 65–71.
- Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 81–90.
- Mayasari, D. (2015). Peran pelayanan prima (service excellence) terhadap kepercayaan (trust) nasabah di PT Bank Syariah Mandiri Cabang Malang. *Electronic Theses Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 1989*, 13.
- Moleong. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nirmala, I. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Bengkuang Kecamatan Suak Tapeh Kabupaten Banyuasin. ... : *Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 9(2), 603–614.
- Palinggi, Y. (2022). Tinjauan Pelayanan Administrasi Terpadu Di Kecamatan Sebulu Kabupaten Kutai Kartanegara Review of Integrated Administrative Services in Sebulu District Kutai Kartanegara Regency. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIMAP)*, 1(2), 93–100.
- Pemerintah Indonesia KEPUTUSAN MENTERI PAN NO 63 TAHUN 2003. (2003). *KEPUTUSAN MENTERI PAN NO 63 TAHUN 2003.pdf* (pp. 1–

21).

Tamon, B. H., & Meilina, S. (2022). Pelayanan Prima Pada Pasien Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Tentara (Rst) Dr. Reksodiwiry Padang. *Jurnal Administrasi Publik Dan Pemerintahan*, 1(2), 57–66.

Wikantosa, B. (2022). *Pemberdayaan Masyarakat Desa 2022*. November,

1–42. Winarno, A., & Isnaini, M. (2019). Meningkatkan Kualitas Waktu

Pelayanan

Administrasi Kantor Desa dengan Pemanfaatan Microsoft Access Berjaringan LAN (Local Area Network). *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat (Indonesian Journal of Community Engagement)*, 5(3), 342.

Yayat, R. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 2, 56–65.

WEBSITE

BPS Kabupaten Polewali Mandar. (2023).

https://peraturan.bkpm.go.id/jdih/userfiles/batang/MENPAN_63_2003.pdf

https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=Pengaruh+Kualitas

+Pelayanan+Publik+Terhadap+Kepuasan+Masyarakat+Desa+Bengkulu+ Kecamatan+Suak+Tapeh+Kabupaten+Banyuasin&btnG=

<https://id.wikipedia.org/wiki/Kecamatan>

PERATURAN PERUNDANG – UNDANGAN

Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Undang – Undang Nomor 25 TAHUN 2009 Tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003

L A M P I R A N

Lampiran 1. Biodata Penulis

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Data Pribadi

Nama : Malika
Tempat, Tanggal Lahir : Polewali, 26 Maret 2003
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Alamat : BTN Villa Mas Cenderawasih,
Kec. Polewali, Kab. Polewali
Mandar
Email : malikaika266@gmail.com

Riwayat Pendidikan

SD : SD Negeri 001 Polewali
SMP : SMP Negeri 1 Polewali
SMA : SMA Negeri 1 Polewali
Perguruan Tinggi : S1 Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Hasanuddin

Lampiran 2. Dokumentasi Wawancara



Wawancara dengan Camat Polewali



Wawancara dengan Sub Bagian Umum dan Kepegawaian



Wawancara dengan Masyarakat



Wawancara dengan Masyarakat



Wawancara dengan Masyarakat



Proses Perizinan Penelitian

Lampiran 3. Surat Permohonan Izin Penelitian dari FISIP Universitas Hasanuddin



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Perintis Kemerdekaan Km. 10 Makassar 90245
Telepon (0411) 585024, FAX (0411) 585024 Laman www.fisip.unhas.ac.id

Nomor : 8417/UN4.8.1/PT.01.04/2023 09 November 2023
Hal : Permohonan Izin Melakukan Penelitian / Wawancara

Yth Gubernur Sulawesi Selatan
c.q. Kepala UPT P2T, BKPMMD Prov. Sulsel
Makassar.

Dengan hormat, kami sampaikan bahwa mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin yakni:

nama : Malika
no. pokok : E011 20 1014
departemen : Ilmu Administrasi
prog.Studi : Administrasi Publik
alamat : Pondok Vatrzyah

Bermaksud melakukan Penelitian lapangan/kepastakaan dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul : Penerapan Layanan Prima Pada di Kantor Kecamatan Polewali Kabupaten Polewali Mandar

Sehubungan dengan hal tersebut, maka kami mohon kiranya agar yang bersangkutan diberikan izin melakukan penelitian yang di maksud.

Demikian penyampaian kami, atas perhatian dan bantuannya diucapkan terima kasih.

Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik
dan Kemahasiswaan
Prof. Dr. Hasniati, M.Si
NIP 196801011997022001

Tembusan :
1. Dekan Fisip Unhas
2. Ketua Departemen Ilmu Administrasi Fisip Unhas

**Lampiran 4. Surat Permohonan Izin Melakukan Penelitian dari DMPTSP
Provinsi Sulawesi Selatan**



**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : ptsp@sulselprov.go.id
Makassar 90231

Nomor : 29934/S.01/PTSP/2023 Kepada Yth.
Lampiran : - Gubernur Prov. Sulawesi Barat
Perihal : Izin penelitian

di-
Tempat

Berdasarkan surat Dekan FISIP UNHAS Makassar Nomor : 8417/UN4.8.1/PT.0104/2023 tanggal 09 November 2023 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a : MALIKA
Nomor Pokok : E011201014
Program Studi : Administrasi Publik
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa (S1)
Alamat : Jl. P. Kemerdekaan Km. 10. Makassar

PROVINSI SULAWESI SELATAN

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

**" PENERAPAN PELAYANAN PRIMA DI KANTOR KECAMATAN POLEWALI KABUPATEN
POLEWALI MANDAR "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **22 November s/d 22 Desember 2023**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
Pada Tanggal 22 November 2023

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN**



ASRUL SANI, S.H., M.Si.
Pangkat : PEMBINA TINGKAT I
Nip : 19750321 200312 1 008

Tembusan Yth
1. Dekan FISIP UNHAS Makassar di Makassar;
2. *Pertinggal.*

**Lampiran 5. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian di Kantor
Kecamatan Polewali Kabupaten Polewali Mandar**



**PEMERINTAH KABUPATEN POLEWALI MANDAR
KECAMATAN POLEWALI**

Jalan Tritura No. 08 Telepon (0428) 21744 Kel. Pekkabata

Kode Pos 91315

SURAT KETERANGAN

Nomor : B-36/000.5.3.1/Kec. Plw/Camat/042/II/2024

Dasar : Surat keterangan Izin Penelitian Mahasiswa Nomor : 503/0781/IPL/DPMPSTP/XII/2023 Tanggal
14 Desember 2023 Perihal : Permohonan Izin Penelitian, maka dengan ini dinyatakan bahwa :

Kepada : Nama : MALIKA
Pekerjaan : Mahasiswa UNIVERSITAS HASANUDDIN
Fakultas / Jurusan : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik / Administrasi Publik
Alamat : BTN Villa Mas Cendrawasi, Kel. Takkatidung,
Kecamatan Polewali

Telah selesai melakukan Penelitian di Wilayah Kecamatan Polewali, Kabupaten Polewali Mandar, terhitung mulai bulan Desember 2023 sampai selesai dengan Skripsi berjudul "PENERAPAN PELAYANAN PRIMA di Kantor Kecamatan Polewali".

Demikian Surat keterangan ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Ditetapkan di : Polewali Mandar
Pada Tanggal : 20 Februari 2024

Camat Polewali



TANAWALI, S.P., M.Si

Pangreh Penata TK I

NIP : 19780207 200502 1 006