

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku dan Jurnal :

- Ahmad, Badu. (2018). *Buku Ajar Pelayanan Publik*. Phinisi Utama Media (Phinatama Media).
- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*. CV Jejak (Jejak Publisher).
- Barata, J., & Rinaldi, U. (2018). *Analisis Persepsi Kinerja Pelayanan Sekolah Bina Bhakti Kabupaten Kubu Raya*. Jurnal Ekonomi Integra, 8(1), 027-039.
- Bisri, M. H., & Asmoro, B. T. (2019). *Etika pelayanan publik di Indonesia*. Journal of Governance Innovation, 1(1), 59-76.
- Dewi, R. C., & Suparno, S. (2022). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Jurnal Media Administrasi, 7(1), 78-90.
- Erlianti, D. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik*. Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis (JaPaBis), 1(1).
- Gunawan, Y. I., Saragih, M., & Bogor, K. G. (2019). *Pengaruh kualitas pelayanan medis dan inovasi layanan administrasi terhadap kepuasan pasien*. Jurnal Manajemen Kewirausahaan, 16(1), 33-42.
- Hamda, N. (2017). *Masyarakat dan Sosialisasi*. ITTIHAD, 12(22), 107-115.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Idris, A., & Irawan, B. (2017). *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Long Bagun Kabupaten Mahakam Ulu Kalimantan Timur*. Jurnal Administrative Reform, 2(4), 506-514.
- Marande, Y. (2020). *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso*. Jurnal Ilmiah Administratie, 8(1), 33-39.
- Mursyidah, L., & Choiriyah, I. U. (2020). *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik*. Umsida Press, 1-112.
- Nashar. (2020). *Kualitas Pelayanan akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat*. Duta Media.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1988), *SERVQUAL: a multiple item scale for Measuring consumer perceptions of service quality*, Journal of Retailing, vol. 64 No, 1, pp. 12-40

- Pundenswari, P. (2017). *Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik bidang Kesehatan terhadap Kepuasan Masyarakat*. Jurnal Publik: Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Administrasi Negara, 11(1), 13-21.
- Purnomo, M. W. (2022). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor BNN Kabupaten Lampung Selatan*. Jurnal Mitra Manajemen, 6(2), 69-82.
- Putra, H. (2021). *Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) Di Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis (Studi Pengurusan E-KTP)* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau).
- Putra, I. (2021). *Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Pematang Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau).
- Putra, T. M. (2019). *Pelayanan Publik, Good Governance, dan Ketahanan Nasional*. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M. Y., ... & Bahri, S. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Revida, E., Aisyah, S., Pardede, A. F., Purba, S., Hidayatulloh, A. N., Leuwol, N. V., ... & Manullang, S. O. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Rukayat, Y. (2017). *Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kecamatan pasirjambu*. Jurnal Ilmiah Magister Administrasi, 11(2).
- Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, Dan Aplikasi*. Deepublish.
- Setiyani, U., & Maskur, A. (2022). *Kepuasan Pengaruh Presepsi Harga, Kualitas Pelayanan, Atmosphere Cafe Terhadap Pelanggan*. Eqien-Jurnal Ekonomi dan Bisnis, 11(1), 702-709.
- Siti Maryam, N. (2017). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. JIPSI-Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi UNIKOM, 6.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian*. Alfabeta.
- Suri, H., & Nainggolan, B. M. (2022). *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan di Pippo Italian Senayan Restaurant*. Jurnal Pendidikan Tambusai, 6(2), 13485-13493.
- Valentama, D. W. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Word Of Mouth (WOM) Melalui Kepuasan Konsumen Pada Kantor Pos Kota Sungai Penuh*. Jurnal Asministrasi Nusantara Maha, 4(1), 67-83.

**Undang-Undang :**

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.Pan/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peratura Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.

**Website :**

Dian Erika Nugraheny (2020). Lima Keluhan Masyarakat Soal Layanan Administrasi Kependudukan, dari Pungli Hingga Lambatnya Pencetakan e-KTP. Artikel Kompas.com. Diakses pada 13 Februari 2023, di website ;  
<https://nasional.kompas.com/read/2020/09/09/21165101/lima-keluhan-masyarakat-soal-layanan-administrasi-kependudukan-dari-pungli>

Nur Fatimah (2019). Pelayanan Publik : Pengertian, Karakteristik, Hingga Tujuan. Artikel Pelayanan Publik.id. diakses pada 2 Maret 2023, di website ;  
<https://pelayananpublik.id/2019/07/13/pelayanan-publik-pengertian-karakteristik-hingga-tujuannya/>

Profil Kota Makassar. diakses pada 29 November 2023, di website :  
[https://sulselprov.go.id/pages/info\\_lain/22](https://sulselprov.go.id/pages/info_lain/22)

Profil Kecamatan Makassar. Diakses pada 29 November 2023 di website :  
<https://makassarkec.makassarkota.go.id>

Ratna Esa Kuswati (2017). Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan TanjungSari Kabupaten Gunung Kidul. Di akses pada 28 Mei 2023, di website ;  
[https://eprints.uny.ac.id/56050/1/29.SKRIPSI%20FULL\\_RATNA%20ESA%20KUSWATI\\_12402241050.pdf](https://eprints.uny.ac.id/56050/1/29.SKRIPSI%20FULL_RATNA%20ESA%20KUSWATI_12402241050.pdf)

**L  
A  
M  
P  
I  
R  
A  
N**



( Pintu masuk kantor kecamatan Makassar)



(Dokumentasi wawancara bersama pegawai)



(Dokumentasi Wawancara bersama informan)



(Dokumentasi Wawancara bersama informan)



(Dokumentasi Wawancara Bersama Ibu Kepala Bidang pelayanan Kantor Kecamatan Makassar)



(Dokumentasi Wawancara bersama informan)



(Dokumentasi Wawancara bersama informan)



(Dokumentasi Wawancara bersama informan)





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 : 4329/UN4.8.1/PT.01.04/2023  
Hal : Permohonan Izin Melakukan  
Penelitian / Wawancara

15 Juni 2023

Yth. Gubernur Sulawesi Selatan  
c.q. Kepala UPT P2T, BKPM Provinsi Sulawesi Selatan  
Makassar.

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

nama : Natasya Matovani  
no. pokok : E011 19 1082  
departemen : Ilmu Administrasi  
prog.Studi : Administrasi Publik  
alamat : Jln. Kerung-kerung Lr. 12/9

Bermaksud melakukan Penelitian lapangan/kepastakaan dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul : Kualitas Pelayanan Kepengurusan Administrasi Kependudukan pada Kantor Kecamatan Makassar di Kota Makassar

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 Kemanasiswaan  
Dr. Hasniati, S.Sos., M.Si  
NIP.19680111997022001

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





**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](mailto:ptsp@sulselprov.go.id)  
Makassar 90231

Nomor : **19632/S.01/PTSP/2023** Kepada Yth.  
Lampiran : - Walikota Makassar  
Perihal : **Izin penelitian**

di-  
**Tempat**

Berdasarkan surat Dekan FISIP UNHAS Makassar Nomor : 4329/UN4.8.1/PT.01.04.2023 tanggal 15 Juni 2023 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a : **NATASYA MATOVANI**  
Nomor Pokok : **E011191082**  
Program Studi : **Ilmu 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 :

**" KUALITAS PELAYANAN KEPENGURUSAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA KANTOR KECAMATAN MAKASSAR DI KOTA MAKASSAR "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **20 Juni s/d 31 Agustus 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 19 Juni 2023

**A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN**  
**PLT. KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU**  
**SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN**



**Drs. MUH SALEH, M.Si.**  
Pangkat : **PEMBINA UTAMA MUDA**  
Nip : **19690717 199112 1002**

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

Nomor: 19632/S.01/PTSP/2023

**KETENTUAN PEMEGANG IZIN PENELITIAN :**

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan, kepada yang bersangkutan melapor kepada Bupati/Walikota C q. Kepala Bappelitbangda Prov. Sulsel, apabila kegiatan dilaksanakan di Kab/Kota
2. Penelitian tidak menyimpang dari izin yang diberikan
3. Mentaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku dan mengindahkan adat istiadat setempat
4. Menyerahkan 1 (satu) eksamplar hardcopy dan softcopy kepada Gubernur Sulsel. Cq. Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Penelitian dan Pengembangan Daerah Prov. Sulsel
5. Surat izin akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat izin ini tidak mentaati ketentuan tersebut diatas.

**REGISTRASI ONLINE IZIN PENELITIAN DI WEBSITE :**  
**<https://izin-penelitian.sulselprov.go.id>**

NOMOR REGISTRASI 20230619515147



Catatan :

- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 'Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti yang sah.'
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang diterbitkan **BSrE**.
- Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan melakukan *scan* pada *QR Code*



## RIWAYAT HIDUP



**Natasya Matovani**, Lahir di Makassar pada 21 Desember 2001. Anak pertama dari empat bersaudara dari pasangan Bapak **Martinus Matovani** dan Ibu **Neti Tulak**. Adapun riwayat pendidikan penulis, pada tahun 2013 lulus dari SD Inpres maccini. Kemudian pada tahun yang sama melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 10 Makassar dan lulus pada tahun 2016. Kemudian melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 14 Makassar dan lulus tahun 2019. Pada tahun 2019 terdaftar sebagai mahasiswa di Universitas Hasanuddin Fakultas Ilmu Sosial dan Politik dengan mengambil Program Studi Administrasi Publik yang mengantarkan penulis untuk mendapatkan gelar sarjana.

Demikian riwayat hidup penulis sekedar untuk diketahui. Sekian dan terimakasih.