

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Fandy Tjiptono, & Gregorius Chandra (2006), Manajemen Pelayanan Jasa, Yogyakarta: Andi Offset
- Hardiansyah. 2018. Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi). Yogyakarta: Gava Media
- Hardiansyah. 2018. Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi). Yogyakarta: Gava Media
- Hardiyansyah, H. (2018). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Gava Media.
- Hilda, N. (2014). Strategi inovasi layanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II. Kebijakan dan Manajemen Publik, 2(1), 1-10.
- Mahmudi. 2015. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Edisi Ketiga. Cetakan Sinambela, Lijan P. Rochadi, Sigit. Ghazali, Rusman. Muksin, Akhmad. Setiabudi, Didit. Bima, Djohan. dan Syaifudin. (2006). Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Bumi Aksara: Jakarta
- Muhammad Fitri Rahmadana, (2020). Pelayanan Publik. (Yayasan Kita Menulis, Cetakan 1.
- Semil, N. (2018). Pelayanan prima instansi pemerintah: kajian kritis pada sistem pelayanan publik di Indonesia. Prenada Media.
- Lucas, (2000). *Information Technology For Management*. McGraw-Hill.

### JURNAL

- A, Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. Servequal: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing. Vol 64 (1) pp 12-3
- Agustina, E. (2019). Pelaksanaan Pelayanan Publik Berkualitas Bagi Masyarakat. Jurnal Literasi Hukum, 3(2), 10.
- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. Jurnal Ilmiah Administrasi Publik, 6(1), 94-99.

- Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis (JaPaBis)*, 1(1).
- Fallo, A. (2022). Efektivitas Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (Simpel) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang. *Jurnal Administrasi Publik*, 17(2), 73-85
- Monoarfa, H. (2012). Efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pelayanan publik: Suatu tinjauan kinerja lembaga pemerintahan. *Jurnal Pelangi Ilmu*, 5(01).
- Parasuraman. (1988.) Zeithmal and Bitner (1996). Konsep dan Teknik Pengukuran Kualitas Produk Jasa. *Kajian Bisnis dan Manajemen*. Vol 4, No 1, Hal 55-56. Pertama. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Rinaldi, R. (2012). Analisis kualitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 2(1), 22-34.
- Rukayat, Y. (2017). Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kecamatan pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Administrasi*, 11(2).
- Saputro, H. E. (2015). Kualitas Pelayanan Publik. *Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 2(1).
- Purnamasari, H., Ramadhan, M. B., Bashar, H. S., & Noviyanti, D. (2020). Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi Kendaraan Motor (SIM C) di Polres Karawang. *Jurnal Politikom Indonesiana*, 5(2), 64-74.
- Alfian, M. D. (2016). STUDI TENTANG KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN KUALA KECAMATAN SAMBOJA KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA
- SUDARYANTO, S. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Utd Pmi Kota Pekanbaru. *Jurnal Ners*, 4(1), 59-67.

## **THESIS**

Zami, M. Z. (2022). Kualitas pelayanan prima mal pelayanan publik Bale Madukara Kabupaten Purwakarta (Doctoral dissertation, UIN Sunan Gunung Djati Bandung).

## **SKRIPSI**

Rini, N. L. (2010). Implementasi Larasita (Layanan Rakyat untuk Sertifikasi Tanah) sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Badan Pertanahan Nasional Kota Medan) (Doctoral dissertation, Universitas Sumatera Utara)

## **DISERTASI**

MALLISA, M. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Farmasi Klinik Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Daerah Perkotaan Kabupaten Jayawijaya (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin).

Taufiq, W. (2021). Implementasi Kebijakan Publik Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau).

## **PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN:**

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003: "Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan"

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 menyatakan prinsip pelayanan publik  
Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah yang merupakan penyempurnaan dari UndangUndang Nomor 22 Tahun 1999

Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

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

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



### A. Identitas Diri

Nama : Vera Cantika Dewi  
Tempat Tanggal Lahir : Makassar, 13 Juli 2000  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Alamat : Jln. Bontoloe Baru, Daya  
Telp/Hp : 08998034577  
Agama : Islam  
Orang Tua  
Ayah : Sukri Muallim  
Ibu : Masniar

### B. Riwayat Pendidikan

SD : SD Negeri Tamalanrea (2007-2013)  
SMP : SMP Negeri 30 Makassar (2013-2016)  
SMA : SMA Negeri 15 Makassar (2016-2019)  
Perguruan Tinggi : Universitas Hasanuddin Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Departemen Ilmu Administrasi Program Studi Ilmu Administrasi Publik.



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 : 2676/UN4.8.1/PT.01.04/2023 13 April 2023  
Hal : Permohonan Izin Melakukan Penelitian / Wawancara

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

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

nama : Vera Cantika Dewi  
no. pokok : E011 19 1100  
departemen : Ilmu Administrasi  
prog.Studi : Administrasi Publik  
alamat : Jln. Bontoloe Baru Perumahan Graha Astina 2 nomor 7

Bermaksud melakukan Penelitian lapangan/kepuustakaan dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul : Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) 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.

a.n. Dekan



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 : **16146/S.01/PTSP/2023** Kepada Yth.  
Lampiran : - Walikota Makassar  
Perihal : **Izin penelitian**

di-  
Tempat

Berdasarkan surat Dekan FISIP UNHAS Makassar Nomor : 2676/UN4.8.1/PT.01.04/2023 tanggal 13 April 2023 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : **VERA CANTIKA DEWI**  
Nomor Pokok : **E011191100**  
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 :

**" ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) KOTA MAKASSAR "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **11 Mei s/d 11 Juni 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 11 Mei 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.*



PEMERINTAH KOTA MAKASSAR  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jalan Ahmad Yani Nomor 2, Bulu Gading, Ujung Pandang, Kota Makassar, Sulawesi Selatan 90171  
Laman [dpmptsp.makassarkota.go.id](http://dpmptsp.makassarkota.go.id) Pos-el [dpmptsp@makassarkota.go.id](mailto:dpmptsp@makassarkota.go.id)

**SURAT KETERANGAN**  
NOMOR 519/DPMPPTSP/800.2/VI/2023

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : NUR INTAN ABDULLAH, S.E., M.M.  
NIP : 197007302001122001  
Pangkat/Gol. : Pembina, IV/a  
Jabatan : Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

Menyatakan bahwa Mahasiswa yang tersebut di bawah ini :

Nama : VERA CANTIKA DEWI  
NIM/Jurusan : E011191100 / Ilmu Administrasi Publik  
Pekerjaan : Mahasiswa (S1)  
Jenis Penelitian: Skripsi  
Judul Penelitian: Analisis Kualitas Pelayanan di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kota Makassar

Benar telah Melakukan Penelitian pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar mulai tanggal 24 Mei 2023 s/d 11 Juni 2023.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Makassar, 12 Juni 2023

Kepala Sub Bagian Umum dan  
Kepegawaian



**NUR INTAN ABDULLAH, S.E., M.M.**  
Pembina, IV/a  
197007302001122001



# 1) KANTOR PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) KOTA MAKASSAR

## a) Tampak luar



## b) Tampak dalam







**2) DOKUMENTASI WAWANCARA BERSAMA PEGAWAI PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) KOTA MAKASSAR DAN MASYARAKAT**



