

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, B. (2023). *Pelayanan Publik: Teori dan Praktik*. Bandung: MangguMakmur Tanjung Lestari.
- Atmaja, J. (2018). Kualltas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodomical*, 49- 63.
- Brady, M. K., & Cronin Jr, J. J. (2001). Some New Thoughts On Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach. *Journal of Marketing*, 34 - 49.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, And Mixed Methods Approaches*. Los Angeles: SAGE Publications.
- Ghotbabadi, A. R., Feiz, S., & Baharun, R. (2015). Service Quality Measurements : A Review. *International Journal Of Academic Research In Business And Social Sciences*, 267 - 286.
- Haning, M. T. (2015). *Reformasi Birokrasi*. Yogyakarta: Ilmu Giri Yogyakarta. Harbani, P. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Cv Alfabeta.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Hadi, S. (2023). Menilik Mal Pelayanan Publik. <://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkininternal--menilik-mal-pelayanan-publik>. Diakses 10 September 2023.
- Hasanah R, M. (2023). *Efektivitas Pelaksanaan Perda No.5 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Publik Di Kabupaten Barru*. Institut Agama Islam Negeri Pare - Pare.
- Kamsir. (2017). *Customer Service Excellent*. Depok: PT RajaGrafindo Persada.
- Lukman, S. (2000). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Stia Lan Press.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori Dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Larono, S. R. (2020). Analisis Survei Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Perijinan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu. *Jurnal Managemen Dan Ilmu Sosial*, 18 - 32.
- Maksudi, B. I. (2018). *Dasar - Dasar Administrasi Publik*. Depok: Pt RajaGrafindo Persada.
- McKevitt, & David. (1998). *Managin Core Public Service*. Malden: Blackwell Publishers in Oxford.
- Mowen, & Minor. (2005). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga.
- Nasution. (2005). *Total Quality Management*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Nurdin, N. (2022). *Collaborative Governance Melalui Mall Pelayanan Publik Kab. Barru*. Universitas Muhammadiyah Makassar.

- Ombudsman RI. (2023). Pelayanan Publik Kita Masih Buruk. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--pelayanan-publik-kita-masih-buruk>. Diakses 10 September 2023.
- Pasalog, H. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta. Poerwadarminta. (1995). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Gramedia. Prasojo, E. (2006). *Kinerja Pelayanan Publik*. Jakarta: Yappika.
- Pemerintah Republik Indonesia (2017) Undang-Undang No.23 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.
- Pemerintah Republik Indonesia (2011) Peraturan Daerah Kab.Barru No.05 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Publik.
- Pemerintah Republik Indonesia (2005) Peraturan Pemerintah No. 65 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Minimal
- Pemerintah Republik Indonesia (2017) Peraturan Menteri PAN-RB No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat
- Pemerintah Republik Indonesia (2003) Peraturan Menteri PN-RB No.63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Pemerintah Republik Indonesia (2009) Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Pemerintah Republik Indonesia (2021) Peraturan Presiden Republik Indonesia Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.
- Rezha, F. (2013). Analisis Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Di Kota Depok). *Jurnal Administrasi Publik Mahasiswa Universitas Brawijaya*, 981 - 990.
- Salma, S. A., & Nawangsari, E. R. (2022). Quality of public service at public service mall. *jurnal kebijakan publik*, 170 - 178.
- Siagian, & Sondang. (2001). *Kerangka Dasar Ilmu Administrasi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sinambela, L. P. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik:Teori,Kebijakan,dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Supranto, & Johannes. (1997). *Pengukuran tingkat pengukuran pelanggan untuk pangsa pasar*. Jakarta: Renika Cipta.
- Salma, S. A., & Nawangsari, E. R. (2022). Quality Of Public Service At Public Service Mall. *Jurnal Kebijakan Publik*, 170 -178.
- Subhan, R. (2022). Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Mal Pelayanan Publik Kota Banjar Baru. *Jurnal Bisnis Dan Pembangunan*, 87 – 94.
- Wijayanti, T. (2017). *Marketing Plan Dalam Bisnis*. Jakarta: PTGramedia.

L

A

M

P

I

R

A

N



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 : 9624 /UN4.8.1/PT.01.04/2023 20 Desember 2023
Hal : Permohonan Izin Melakukan Penelitian / Wawancara

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

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

nama : Firna Muthmainnah
no. pokok : E011 20 1089
departemen : Ilmu Administrasi
prog. Studi : Administrasi Publik
alamat : Jln. Sahabat 5 Pondok Patrisa Kamar 7

Bermaksud melakukan Penelitian lapangan/kepastakaan dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul : Hierarchical Service Quality di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Barru

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
196801011997022001

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

2023
VOJT
10/12/2023



PEMERINTAH KABUPATEN BARRU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Mal Pelayanan Publik Masigi Lt. 1-3 Jl. Iskandar Untu Telp. (0427) 21662, Fax (0427) 21410
<http://dinasmpk.barrukab.go.id> - e-mail : barrubmpk@gmail.com .Kode Pos 90711

Nomor : 007/IP/DEMP/PS/1/2024
 Lampiran : -
 Perihal : Izin Penelitian

Barru, 9 Januari 2024
 Kepada :
 Yth. Direktur Mal Pelayanan Publik
 di :
 Tempat

Berdasarkan Surat dari Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Nomor : 32340/S.01/PTSP/2023 perihal tersebut di atas, maka Mahasiswa di bawah ini :

Nama : FIRNA MUTHAIMAINAH
Nomor Pokok : E011201089
Program Studi : ILMU SOSIAL DAN POLITIK
Perguruan Tinggi : UNIVERSITAS HASANUDDIN
Pekerjaan : MAHASISWI (S1)
Alamat : JL. LAJANG KEL. SUMPANG BINANGAE KEC. BARRU KAB. BARRU

Diberikan izin untuk melakukan Penelitian/Pengambilan Data di Wilayah/Kantor Saudara yang berlangsung mulai tanggal 9 Januari 2024 s/d 11 Februari 2024, dalam rangka penyusunan Skripsi dengan judul :

HIERARCHICAL SERVICE QUALITY MODEL DI MAL PELAYANAN REPUBLIK KABUPATEN BARRU

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami menyetujui kegiatan dimaksud dengan ketentuan :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan, kepada yang bersangkutan melapor kepada Kepala SKPD (Unit Kerja) / Camat, apabila kegiatan dilaksanakan di SKPD (Unit Kerja) / Kecamatan setempat;
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) eksemplar copy hasil penelitian kepada Bupati Barru Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barru;
5. Surat izin akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat izin ini tidak mentaati ketentuan tersebut di atas.

Untuk terlaksananya tugas penelitian tersebut dengan baik dan lancar, diminta kepada Saudara (I) untuk memberikan bantuan fasilitas seperlunya.

Demikian disampaikan untuk dimaklumi dan dipergunakan seperlunya.



Kepala Dinas,



TEMBUSAN : disampaikan Kepada Yth.

1. Bapak Bupati (sebagai laporan);
2. Kepala Bappelitbangda Kab. Barru;
3. Dekan FISIP Univ. Hasanuddin Makassar;
4. Mahasiswa yang bersangkutan.

- UU (RI) No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1

- "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"

- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat yang diterbitkan B2G





PEMERINTAH KABUPATEN BARRU
DINAS PENANAMAN MODAL, PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jl. Sultan Hasanuddin No. 42 Telp. (0427)-21662 Fax. (0427)-21410
E-mail : kp3mbarru@gmail.com Kode Pos 90711

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor : 500.16.7.3/110 /DPMPSTP

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : H. MUSTAMIN, S.Sos, M.M
Pangkat : Pembina, IV/a
NIP : 19670415 198810 1003
Jabatan : Kabid. Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswi :

Nama : FIRNA MUTHMAINNAH
No. Pokok : E011201089
Program Studi : ILMU SOSIAL DAN POLITIK
Perguruan Tinggi : UNIVERSITAS HASANUDDIN MAKASSAR
Alamat : JL. LAJANG KEL. SUMPANG BINANGAE KEC. BARRU KAB. BARRU

Benar telah melakukan penelitian / pengambilan data di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barru yang berlangsung mulai tanggal **9 Januari 2024 s/d 11 Februari 2024**, dalam rangka penyusunan **Skripsi** dengan Judul :

**HIERARCHICAL SERVICE QUALITY MODEL DI MAL PELAYANAN PUBLIK
KABUPATEN BARRU**

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Barru
Pada tanggal : 27 Mei 2024

A.n. Kepala Dinas,
Kabid. Penyelenggaraan Pelayanan
Perizinan



H. MUSTAMIN, S.Sos, M.M
Pangkat : Pembina, IV/a
NIP. 19670415 198810 1003

Tembusan :

1. Bupati Barru (Sebagai Laporan);
2. Kepala Bappelitbangda Kab. Barru;
3. Dekan FISIP Univ. Hasanuddin Makassar;
4. Mahasiswi yang bersangkutan;



**Wawancara 15 Januari 2024 Dengan Sekretaris Dinas Kependudukan Dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Barru**



**Wawancara 12 Januari Dengan Staf Front Office Mal Pelayanan Publik
Kabupaten Barru**



**Wawancara 15 Januari 2024 dengan Pranata Komputer sekaligus Staf Ahli Mal
Pelayanan Publik Kabupaten Barru**





**Wawancara Dengan Masyarakat Penerima Layanan Mal Pelayanan Publik
Kabupaten Barru**