

DAFTAR PUSTAKA

- Agtovia, F. (2017). Penerapan Pelayanan Prima Untuk Memenuhi Harapan Masyarakat Terhadap layanan Publik Pada Kelurahan Makassar, Jakarta Timur. *Jurnal Humaniora Universitas Bina Sarana Informatika*, XVII(2), 15–26.
- Aisyah, Nurdin, Aminuddin, & Samsuri. (2022). Manajemen Kinerja Pegawai Subbag Kepegawaian Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tenggara . *Al-Mumazzam*, 2(2).
- Barata, A. A. (2014). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. PT Elex Media Komputindo.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research Design Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches* (Fifth). Bijaksana.
- Hastutik, S. A. (2019). Implementasi Pelayanan Prima Pada Pelananaan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Dalam Meningkatkan Kepuasan Customer di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta. *Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan Universitas Sunan Kalijaga Yogyakarta*.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. PT Rajagrafindo Persada.
- Kasmir. (2011). *Etika Customer Service*. Raja Wali Pers.
- Kementerian Agama RI Kantor Wilayah Provinsi Sulawesi Tenggara. (2022). *Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan PTSP Kanwil Kemenag Sultra*. <https://sultra.kemenag.go.id/home/artikel/43015>
- Lewis, C. W., & Stuart C. Gilman. (2005). *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide*. Market Street. Jossey-Bass.
- Majid, A. (2011). *Customer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Rajawali Pers.
- Miles, M. B., & Huberman, M. (1992). *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Metode-Metode Baru*. UI Press.
- Moleong, L. J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- 3). *Manajemen Pelayanan Prima*. Graha Ilmu.
- Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta.



Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Sukandarumidi. (2002). *Metode Penelitian*. Gadjah Mada University Press.



Optimized using
trial version
www.balesio.com

LAMPIRAN



Optimized using
trial version
www.balesio.com

Lampiran 1. Dokumentasi Penelitian

Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kantor Wilayah Kementerian Agama
Provinsi Sulawesi Tenggara



Standar Operasional Prosedur Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kantor Wilayah
Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tenggara



Struktur Organisasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tenggara



Wawancara dengan bapak H. Mudair
 Selaku guru MAN 1 Kendari



Optimized using
 trial version
www.balesio.com

Wawancara dengan ibu Rita selaku pegawai Kementerian Agama Kota Kendari



Wawancara dengan bapak Muis selaku guru MAN 1 Kendari



Wawancara dengan ibu Fitriah selaku Dosen Universitas Haluoleo Kendari



Wawancara dengan bapak Zulrahmat selaku Wakil Kepala MAN 1 Kendari



Optimized using
trial version
www.balesio.com

Wawancara dengan ibu Musdalifah selaku pegawai Kementerian Agama
Provinsi Sulawesi Tenggara



Wawancara dengan ibu Tata selaku dosen IAIN Kendari



Optimized using
trial version
www.balesio.com

Wawancara dengan ibu Rosmindi selaku guru MTsN 1 Kendari



Wawancara dengan saudari Ulfia selaku mahasiswa IAIN Kendari



Wawancara dengan ibu R selaku pegawai tata usaha MAN 1 Kendari



Wawancara dengan saudari Nadifa selaku Mahasiswa IAIN Kendari



Optimized using
trial version
www.balesio.com

Wawancara dengan bapak Haeruddin selaku pegawai tata usaha MAN 1 Kendari



Optimized using
trial version
www.balesio.com

Lampiran 2. Surat Izin Melakukan Penelitian dan Pengambilan data



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 : 1233/UN4.8.1/PT.01.00/2024
Hal : Permohonan Izin Melakukan
Penelitian / Pengambilan Data dan Wawancara

Kepada Yth. Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tenggara
di-
Kota Kendari

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

nama : Sayyidah Nisa
no. pokok : E011 20 1044
departemen : Ilmu Administrasi Publik
prog.Studi : Administrasi Negara
alamat : Jl. Banda No 10A, Puuwatu, Kota Kendari, Sulawesi Tenggara

bermaksud melakukan penelitian lapangan/kepastakaan dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul : Pelayanan Prima Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kantor Wilayah Kementerian Agama Propinsi Sulawesi Tenggara

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.

Prof. Dr. Hasniati, M.Si
NIP. 195801011997022001

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



Optimized using
trial version
www.balesio.com

Lampiran 3. Surat Disposisi Izin Melakukan Penelitian dan Pengambilan Data

 KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGGARA Jalan Jend. A. Yani Nomor 06, Makassar (0401) 3122659, Telepon (0401) 3123550 website : www.sultra.kemdag.go.id		
LEMBAR DISPOSISI		
PERHATIAN : Dilarang memisahkan sehelai surat pun yang digabung dalam berkas ini		
Nomor Surat : 133/UN.A.B.1/PT.01.00/2024	Status : ☐ Asli ☐ Tembusan	
Tanggal Surat : 12 Februari 2024	Sifat : ☐ Sangat Segera ☐ Segera ☐ Penting	
Lampiran : -		
Diterima Tanggal : 15 Februari 2024		
No. Agenda : 324	Kilat ☐ Biasa ☐	
Dari : FKIP Universitas Hutanmukti		
Hal : Permohonan Izin Melakukan Penelitian / Pengambilan Data di N. Sanggih Nisa		
SANGAT SEGERA	SEGERA	BIASA
Disposisi Kepala Kanwil :	Petunjuk	
☒ Kepala Bagian Tata Usaha	☐ Setuju	☐ Bicara dengan Saya
☐ Kabid Pendidikan Madrasah	☐ Tolak	☐ Bicara bersama
☐ Kabid Pendidikan Agama dan Keagamaan Islam	☐ Teliti dan Pendapat	☐ Ingatkan
☐ Kabid Penyelenggaraan Haji dan Umrah	☐ Untuk diketahui	☐ Simpan
☐ Kabid Urusan Agama Islam dan Pembinaan Syariah	☐ Selesaikan	☐ Disiapkan
☐ Kabid Penerangan Agama Islam, Zakat dan Wakaf	☐ Sesuai Catatan	☐ Harap dihadiri diwakili
☐ Pembimas Kristen	☐ Untuk Perhatian	☐
☐ Pembimas Katolik	☐ Edarkan	☐
☐ Pembimas Hindu	☐ Jawab	☐
☐ Pembimas Buddha	☐ Perbaiki	☐
CATATAN KEPALA KANWIL : A. R. dari Keturus 15/2/24.		
Tanggal Penyelesaian :	Diajukan kembali tgl. :	
Penerima :	Penerima :	
DISPOSISI KEPALA BAGIAN TATA USAHA : Kepada Subbagian 1, 2, 3, 4, 5 Petunjuk : Keturus h m m m s 16/2-2024 	DISPOSISI KEPALA BIDANG : Kepada Seksi 1, 2, 3, 4, 5 Petunjuk :	
Tanggal Penyelesaian :	Tanggal Penyelesaian :	
Penerima :	Penerima :	

in Sekal 1 s.d. 5 berdasarkan PMA No.13 Tahun 2012 (Lampiran pada halaman belakang)



Lampiran 4. Daftar Riwayat Hidup

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Data Pribadi

1. Nama : Sayyidah Nisa
2. Tempat, tgl. lahir : Kendari, 10 September 2002
3. Alamat : Jl. Bung. Kompleks Pesona Bukit Magfirah, Blok G/3, Tamalanrea Jaya,
Kec. Tamalanrea, Kota Makassar, Sulawesi Selatan 90245
4. Kewarganegaraan : Warga Negara Indonesia

B. Riwayat Pendidikan

1. Tamat MAN Insan Cendekia Kota Kendari Tahun 2020

C. Pengalaman Organisasi

1. Pengurus Biro Kesekretariatan Humanis FISIP Unhas Tahun 2021-2022
2. Koordinator Biro Keuangan Humanis FISIP Unhas Tahun 2022-2023
3. Bendahara Umum PMII Komasariat Universitas Hasanuddin 2023
4. Pertukaran Mahasiswa Merdeka Batch 3 Kampus Merdeka 2023



Lampiran 5. Logbook Penelitian

LOGBOOK PENELITIAN

No.	Tanggal kegiatan	Nama Kegiatan	Hasil
1.	20 Februari 2024	Observasi	 Melakukan observasi penelitian di Kantor PTSP Kanwil Kemenag Sultra
2.	20 Februari 2024	Wawancara	 Wawancara dengan ibu Rita selaku pegawai Kementerian Agama Kota Kendari di kantor PTSP Kanwil Kemenag Sultra
			

	26 Februari 2024	Wawancara	 Wawancara dengan bapak Muis selaku guru MAN 1 Kendari
4.	26 Februari 2024	Wawancara	 Wawancara dengan bapak H. Mudair selaku guru MAN 1 Kendari
5.	26 Februari 2024	wawancara	 Wawancara dengan bapak Zulrahmat selaku Wakil Kepala MAN 1 Kendari



6.	26 februari 2024	Wawancara	 Wawancara dengan ibu Resky selaku pegawai tata usaha MAN 1 Kendari
7.	29 Februari 2024	Wawancara	 Wawancara dengan bapak Haeruddin selaku pegawai tata usaha MTsN 1 Kendari
8.	4 Maret 2024	Wawancara	 Wawancara dengan ibu Rosmindi selaku guru MTsN 1 Kendari



	7 Maret 2024	Wawancara	 Wawancara dengan ibu Fitriah selaku Dosen Universitas Haluoleo Kendari
10.	7 Maret 2024	Wawancara	 Wawancara dengan ibu Musdalifah selaku pegawai Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tenggara
11.	13 Maret 2024	Wawancara	 Wawancara dengan ibu Tata selaku Dosen IAIN Kendari



	13 Maret 2024	Wawancara	 Wawancara dengan saudari Nadifa selaku mahasiswai IAIN Kendari
13.	13 Maret 2024	Wawancara	 Wawancara dengan saudari Ulfia selaku mahasiswi IAIN Kendari

