

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Adi, Nugroho. 2005. *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Dengan Metodologi Berorientasi Objek*. Bandung: Informatika.
- Anonim. 2008. *New Public Service*. I.A,UB.
- Bambang, Mudjiyanto. 2005. *Pelayanan dan Umpan Balik Informasi kepada Publik : Studi pada Humas Lembaga Informasi Nasional*, Tesis, Jakarta, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Indonesia.
- Creswell. John W. 2009. *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Darmawan, D., & Fauzi, K. N. 2013. *Sistem Informasi Manajemen*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Griffin, R. W., & Ebert, R. J. 2006. *Bisnis*. Jakarta: Erlangga.
- Gunawan, A. W. 2005. *Usaha Pembibitan Jamur*. Jakarta :Penebar Swadaya.
- Guthrie, J., & Parker, L. D. 1989. *Corporate social reporting: A rebuttal of legitimacy theory*. *Accounting and Business Research*.
- Haryatmoko. 2007. *Etika Komunikasi, Manipulasi Media, Kekerasan dan Pornografi*. Kanisius. Yogya.
- Hiro, Tugiman, 1996. *Pengantar Audit Sistem Informasi*. Yogyakarta: Kanisius.
- Inu, Kencana Syafii. 2006. *Ilmu Administrasi Publik*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Koswara, E.1998. *Dinamika Informasi dalam Era Globalisasi*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran (Marketing Management)* . Edisi 13. U.S.A: Pearson Prentice Hall.
- Littlejohn, Stephen W & Karen A. Foss.2009. *Teori Komunikasi*, edisi 9. Jakarta: Salemba Humanika.

- Lupiyoadi, Rambat et al. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT. Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat, dan Hamdani. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi II. Jakarta: Salemba Empat.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2003. *Pendidikan Dan Perilaku Kesehatan*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Nurihsan, Juntika. 2011. *Bimbingan dan Konseling dalam Berbagai Latar Pendidikan*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Pace, R. Wayne dan Don F. Faules. 2005. *Komunikasi Organisasi, Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Editor: Dedy Mulyana. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sukoco, Agus & Nilowardono, S. 2009. *Analisa Harapan dan Persepsi Pelanggan atas Servis Quality di PT.PLN (Persero) APJ Surabaya Utara*. Jurnal Ekonomi Vol 09 No 2
- Sumarto. 2009. *Meningkatkan Komitmen dan Kepuasan untuk Menyurutkan Niat Keluar*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol. 11 No. 2.
- Tjiptono, Fandy. (2006). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset
- Usmara, A, 2008. *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Amara Books.
- West, Richard dan Turner, Lynn H. 2009. *Pengantar Teori Komunikasi: Analisis dan Aplikasi* (Introducing Communication Theory: Analysis
- Wibawa, Samodra. 2012. *Mengelola Negara*, Yogyakarta Gava Media.

### **Jurnal**

- Armelia, Nita, Sultan dan Mansyur, Sastrerio. 2016. *Implementasi Kualitas Pelayanan Publik Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Di Kota Palu* Jurnal Katalogis, Volume 4 Nomor 12. Diakses 2 September 2020
- Suci Maharani . 2017. *Analisis Pemerintahan Dalam Pelayanan Publik Dengan Sistem Informasi Desa Dan Kawasan Pemalang (Sidekem) (Studi Kasus Di Kecamatan Ulujami Kabupaten Pemalang)* Jurnal Volume 6 No 04. Diakses 20 Agustus 2020

**Peraturan Perundang-undangan**

Keputusan Walikota Palopo Nomor 7 tahun 2019 Tentang tentang penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.

Peraturan komisi informasi nomor 1 tahun 2010 tentang standar layanan informasi publik.

Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

## **BIODATA**

### **Identitas Diri**

Nama : NILA MULIA SARI  
Tempat/ Tanggal Lahir : Palopo, 22 Juni 1996  
Jenis kelamin : perempuan  
Agama : Islam  
Alamat : Perumahan Paccinongan Harapan Blok A9  
No. 17 Gowa  
Email : [nilamulias60@gmail.com](mailto:nilamulias60@gmail.com)  
No. Hp : 082196010096

### **Riwayat Pendidikan**

SD Negeri 274 Mattirowalie (2002-2008)  
MTsN Model Palopo (2008-2011)  
SMA Negeri 3 Palopo (2011-2014)  
Sarjana (S1) Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Alauddin  
Makassar (2014-2018)  
Magister (S2) Ilmu Komunikasi Universitas Hasanuddin Makassar (2019-  
2021)

## LAMPIRAN SURAT PERMOHONAN IZIN PENELITIAN

### LAMPIRAN PEDOMAN WAWANCARA

#### Pedoman Wawancara

Judul Penelitian : Analisis Implementasi Aktifitas Pelayanan Informasi Terhadap Tingkat Kepuasan Publik di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Palopo.

Nama Informan :

Jabatan/Pekerjaan :

Tanggal Wawancara :

1. Apa yang dilakukan oleh pelayanan informasi dalam meningkatkan kepuasan publik?
2. Bagaimana publik mendapatkan pelayanan informasi di Dinas Penanaman modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo?
3. Apa manfaat yang diperoleh publik dengan adanya pelayanan informasi di Dinas Penanaman modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo?
4. Bagaimana kesiapan para pegawai pelayanan informasi dalam melakukan pelayanan terhadap publik?
5. Bagaimana penyebaran informasi yang dilakukan oleh pegawai pelayanan informasi melalui media dan secara langsung?
6. Apa saja media yang digunakan oleh Dinas Penanaman modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo dalam menyebarkan informasi?
7. Apakah pelayanan informasi yang tersedia melalui media dan secara langsung sudah termasuk efektif?
8. Bagaimana cara agar publik memberikan saran terhadap pelayanan informasi yang mereka terima di Dinas Penanaman modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo?
9. Bagaimana pegawai pelayanan informasi menanggapi pengaduan terkait dengan pelayanan informasi di Dinas Penanaman modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo?

## PERNYATAAN KUESIONER PENELITIAN

### Kuesioner Penelitian

#### ANALISIS IMPLEMENTASI AKTIFITAS PELAYANAN INFORMASI TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PUBLIK DI MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP) KOTA PALOPO

---

Responden yang terhormat, bersama ini saya mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi data kuesioner yang diberikan. Informasi yang Bapak/Ibu berikan merupakan bantuan yang sangat berarti dalam melengkapi penelitian yang saya lakukan. Semua informasi yang diperoleh dari kuesioner ini ditujukan semata-mata untuk penelitian saja. Oleh sebab itu, identitas dan jawaban dari Bapak/Ibu terjamin kerahasiaannya.

#### I. Identitas Responden

Nama :

Jenis Kelamin :

#### II. Petunjuk Pengisian

1. Silahkan berikan jawaban anda, bila ada pertanyaan yang kurang dipahami silahkan ditanyakan
2. Pengisian jawaban cukup dengan memberi tanda (x atau ✓) pada pertanyaan yang dianggap sesuai dengan pendapat responden.
3. Untuk variabel iklan busana *trendy* dan minat beli, ada LIMA alternatif jawaban yang Bapak/Ibu dapat pilih yaitu:

Kriteria Jawaban	Bobot Skor
SP = Sangat Puas	5
P = Puas	4
CP = Cukup Puas	3
TP = Tidak Puas	2
STP = Sangat Tidak Puas	1

### Pernyataan Indikator Pelayanan Informasi

No	Pernyataan	SP	P	CP	TP	STP
<b>Membangun Sistem Informasi</b>						
1	Pegawai memberikan pelayanan informasi di web resmi dpmptsp.palopokota.go.id					
2	Sistem Infomasi memudahkan publik dalam mengakses informasi					
3	Informasi yang tersedia di web resmi dpmptsp.palopokota.go.id menggunakan tampilan yang mudah dimengerti					
<b>Menetapkan Daftar Informasi secara langsung dan juga online</b>						
1	Pegawai memberi daftar informasi tentang jenis perizinan					
2	Pegawai memberi informasi tentang cara melakukan perizinan					
3	Adanya informasi tentang tindakan yang harus dilakukan saat melakukan perizinan					
4	Pelayanan informasi menggunakan bahasa yang mudah dimengerti publik					
<b>Penyediaan sarana dan Prasarana</b>						
1	Tersedianya meja informasi untuk pelayanan informasi					
2	Tersedianya Banner					
3	Tersedianya brosur					
<b>Layanan Pengaduan Informasi secara langsung dan juga online</b>						
1	Menyelesaikan pelayanan pengaduan sesuai dengan mekanisme yang berlaku					

<b>2</b>	Pengaduan yang diajukan ditangani secara efektif, efisien dan dapat dipertanggungjawabkan					



## REKAPITULASI DATA KUESIONER

responden	pernyataan persepsi												jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	4	5	4	5	3	5	4	4	4	4	5	4	51
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	46
4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	44
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
6	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	50
7	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	45
8	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	45
9	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	50
10	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	54
11	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	53
12	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	43
13	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	3	4	48
14	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	42
15	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	43
16	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	43
17	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	43
18	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	40
19	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	44
20	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	50

21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
22	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	54
23	4	2	5	4	4	5	2	4	2	4	5	5	46
24	3	3	5	3	3	4	4	3	2	3	3	3	39
25	5	5	3	3	4	4	5	5	4	5	5	5	53
26	5	4	4	4	3	4	5	4	3	3	4	4	47
27	4	4	5	4	5	4	5	5	3	4	3	4	50
28	3	4	3	5	5	5	5	5	5	4	3	3	50
29	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	53
30	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	48
31	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	53
32	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	56
33	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	56
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
35	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	54
36	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	56
37	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
40	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	48

## Frequencies

### Statistics

	No 1	No2	No 3	No 4	No 5	No 6	No 7	No8	No 9	No1 0	No1 1	No12
N Valid	40	40	40	40	40	39	40	40	40	40	40	40
Missing	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0

### No1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	7	17.5	17.5	17.5
4	23	57.5	57.5	75.0
5	10	25.0	25.0	100.0
Total	40	100.0	100.0	

### No2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	2.5	2.5	2.5
3	9	22.5	22.5	25.0
4	19	47.5	47.5	72.5
5	11	27.5	27.5	100.0
Total	40	100.0	100.0	

### No3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	7	17.5	17.5	17.5
4	21	52.5	52.5	70.0
5	12	30.0	30.0	100.0
Total	40	100.0	100.0	

**No4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	7	17.5	17.5	17.5
	4	25	62.5	62.5	80.0
	5	8	20.0	20.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

**No5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	7	17.5	17.5	17.5
	4	23	57.5	57.5	75.0
	5	10	25.0	25.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

**No6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	2.5	2.6	2.6
	4	27	67.5	69.2	71.8
	5	11	27.5	28.2	100.0
	Total	39	97.5	100.0	
Missing System		1	2.5		
Total		40	100.0		

**No7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	2.5	2.5	2.5
	3	8	20.0	20.0	22.5
	4	18	45.0	45.0	67.5
	5	13	32.5	32.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

**No8**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	8	20.0	20.0	20.0
	4	18	45.0	45.0	65.0
	5	14	35.0	35.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

**No9**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	5.0	5.0	5.0
	3	8	20.0	20.0	25.0
	4	20	50.0	50.0	75.0
	5	10	25.0	25.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

**No10**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	8	20.0	20.0	20.0
	4	22	55.0	55.0	75.0
	5	10	25.0	25.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

**No11**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	8	20.0	20.0	20.0
	4	22	55.0	55.0	75.0
	5	10	25.0	25.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

**No12**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	6	15.0	15.0	15.0
	4	23	57.5	57.5	72.5
	5	11	27.5	27.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

## Lampiran Dokumentasi Penelitian





Gambar 1. Peyediaan sarana informasi



Gambar 2. Wawancara dengan PLT Kepala Dinas Penanaman Modal  
Pelayanan Terpadu Satu Pintu





Gambar 3. Wawancara dengan Kepala Bidang Informasi Pengaduan dan Pelayanan Terpadu Kepala Seksi Pelayanan Informasi dan pengaduan perizinan



Gambar 4. Wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan Informasi dan pengaduan perizinan



Gambar 5. Wawancara dengan Front Office bagian Informasi