

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Badu. 2018. **Pelayanan Publik**. Makassar: Phinatama Media.
- Daryanto & Ismanto. 2016. **Konsumen dan Pelayanan Prima**. Yogyakarta: Gava Media.
- Disdukcapil. 2020. **Laporan Akuntabilitas Kinerja (LKJ) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros**. Maros.
- Disdukcapil. 2019. **Profil Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros**. Maros.
- Disdukcapil. 2021. **Data Agregat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros**. Maros.
- Hardiyansyah. 2018. **Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya)**. Penerbit Gava Media: Yogyakarta
- Nurdin, Ismail. 2019. **Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik)**. Penerbit Media Sahabat Cendikia: Surabaya.
- Rahmadana, Fitri Dkk. 2020. **Pelayanan Publik**. Yayasan Kita Menulis: Medan.
- Selling, Kamaruddin Dkk. 2019. **Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator, dan Implementasinya**. Qiara Media: Jawa Timur.
- Semiawan, Conny R. 2010. **Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik dan Keunggulan**. PT Grasindo: Jakarta.
- Siyoto & Sodiq. 2015. **Dasar Metode Penelitian**. Literasi Media Publishing: Karanganyar.
- Sugiyono. 2016. **Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R dan D**. Bandung : Alfabeta.

### Jurnal

- Alsa LC. 2021. **Perlindungan Hukum Bagi Pemenuhan Hak Sipil anak dalam Memperoleh Akta Kelahiran di Kabupaten Maros**. ([https://issuu.com/alsacunhas/docs/laporan\\_penelitian\\_alsa\\_legal\\_advocation\\_2021](https://issuu.com/alsacunhas/docs/laporan_penelitian_alsa_legal_advocation_2021)), Unhas.
- Arifin, Cikusin & Abidin. 2019. **Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo**

***Terhadap Masyarakat Pembuat Akta Kelahiran (Studi Kasus pada Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo).*** Administrasi Publik: Universitas Islam Malang.

Jumiati & Novrizal. 2020. ***Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi.*** Ilmu Administrasi Negara: Universitas Negeri Padang.

Toda, Hendrik Dkk. 2021. ***Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, dan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang.*** Ilmu Administrasi Negara: Universitas Nusa Cendana.  
(<http://publikasi.undana.ac.id/index.php/jap/article/view/a879/633> )

### **Skripsi**

Aulya I. 2020. ***Analisis Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi.*** Skripsi. Administrasi Negara: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dewi B. 2018. ***Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Di Kabupaten Blitar.*** Skripsi. Ilmu Administrasi Publik: Universitas Brawijaya.

### **Peraturan-Peraturan**

Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M. PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Ketentuan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survey kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Peraturan Bupati Nomor 75 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 Pasal 63 tentang Pelaksanaan Pelayanan Akta Kelahiran.

Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

# LAMPIRAN

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Eka Sainuddin

Tempat dan Tanggal Lahir : Makassar, 5 Februari 2000

Alamat : Jl. Kima 10

Nomor Telepon : 083123400686

Nama Orang Tua

Ayah : Sainuddin

Ibu : Niswa

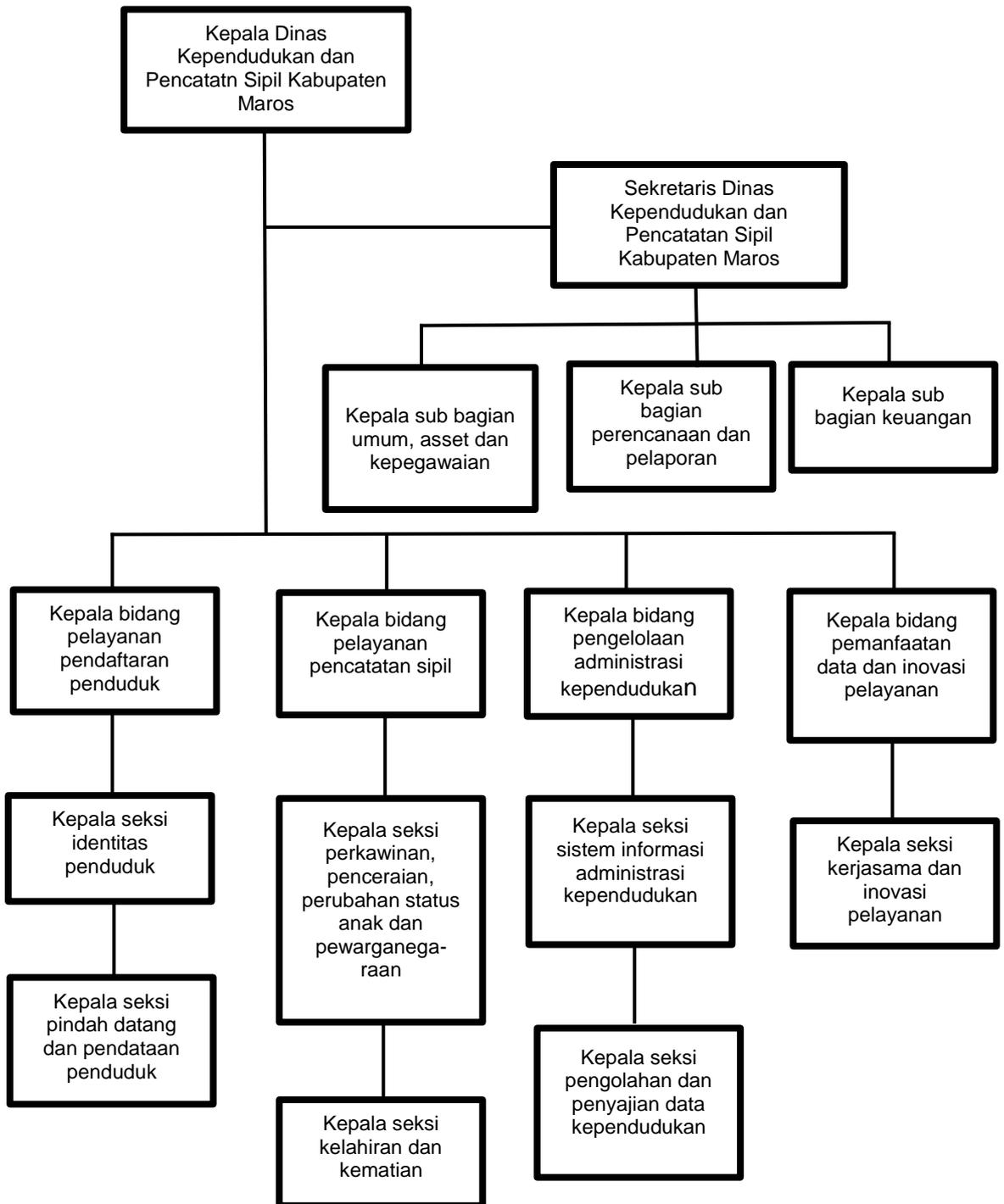
Riwayat Pendidikan Formal :

SD : SD Negeri 29 Marana

SMP : SMP Negeri 18 Lau

SMA : SMAN Negeri 3 Maros

## Struktur Organisasi





KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
KAMPUS TAMALANREA  
Jl. PERINTIS KEMERDEKAAN KM. 10 MAKASSAR 90245

Nomor : 3042 /UN4.8.1/PT.01.00/2022 25 Maret 2022  
Hal : Permohonan Izin Melakukan  
Penelitian / Wawancara

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

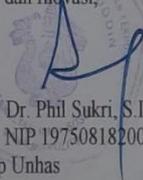
Dengan hormat, kami sampaikan bahwa mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin yakni:

nama : Eka Sainuddin  
no. pokok : E011 18 1024  
departemen : Ilmu Administrasi  
prog.Studi : Administrasi Publik  
alamat : Jln. Kima 10

bermaksud melakukan Penelitian lapangan/kepastakaan dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul : Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros

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  
Wakil Dekan Bidang Akademik, Riset,  
dan Inovasi,  
  
Dr. Phil Sukri, S.IP., M.Si  
NIP.19750818200811008

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



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
BIDANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN

Nomor : 29231/S.01/PTSP/2022  
Lampiran :  
Perihal : **Izin Penelitian**

KepadaYth.  
Bupati Maros

di-  
**Tempat**

Berdasarkan surat Dekan FISIP UNHAS Makassar Nomor : 3042/UN4.8.1/PT.01.01/2022 tanggal 25 Maret 2022 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a : **EKA SAINUDDIN**  
Nomor Pokok : E011 18 1024  
Program Studi : Adm. Publik  
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa(S1)  
Alamat : Jl. P. Kemerdekaan Km. 10, Makassar

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka penyusunan Skripsi, dengan judul :

" **KUALITAS PELAYANAN AKTA KELAHIRAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MAROS** "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **04 April s/d 17 Mei 2022**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami **menyetujui** kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Dokumen ini ditandatangani secara elektronik dan Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan menggunakan **barcode**.

Demikian surat izin penelitian ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar  
Pada tanggal : 04 April 2022

A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN  
Plt. KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU  
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN  
Selaku Administrator Pelayanan Perizinan Terpadu

**Dra. Hj. SUKARNIATY KONDOLELE, M.M.**  
Pangkat : Pembina Utama Madya  
Nip : 19650606 199003 2 011

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

SIMAP PTSP 04-04-2022



Jl. Bougainville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936  
Website : <http://simap.sulselprov.go.id> Email : [ptsp@sulselprov.go.id](mailto:ptsp@sulselprov.go.id)  
Makassar 90231





PEMERINTAH KABUPATEN MAROS  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
Jl. Asoka No. 1 Telp. (0411)373884 Kabupaten Maros  
email : admin@dpmptsp.maroskab.go.id Website : www.dpmptsp.maroskab.go.id

**IZIN PENELITIAN**  
Nomor: 110/IV/IP/DPMTSP/2022

**DASAR HUKUM :**

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan Teknologi;
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian;
3. Rekomendasi Tim Teknis Izin Penelitian Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maros Nomor : 132/IV/REK-IP/DPMTSP/2022

Dengan ini memberikan Izin Penelitian Kepada :

N a m a : EKA SAINUDDIN  
Nomor Pokok : E011181024  
Tempat/Tgl.Lahir : MAKASSAR / 05 Februari 2000  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Pekerjaan : MAHASISWA  
Alamat : DUSUN TAMBUA  
Tempat Meneliti : DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MAROS

Maksud dan Tujuan mengadakan penelitian dalam rangka Penulisan Skripsi dengan Judul :

**"KUALITAS PELAYANAN AKTA KELAHIRAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MAROS."**

Lamanya Penelitian : 11 April 2022 s/d 07 Mei 2022

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Mentaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta menghormati Adat Istiadat setempat.
2. Penelitian tidak menyimpang dari maksud izin yang diberikan.
3. Menyerahkan 1 ( satu ) exemplar Foto Copy hasil penelitian kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maros.
4. Surat Izin Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, bilamana pemegang izin ternyata tidak mentaati ketentuan-ketentuan tersebut diatas.

Demikian Izin Penelitian ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.



Maros, 11 April 2022

KEPALA DINAS,



**ANDI ROSMAN, S. Sos, MM**

Pangkat : Pembina Utama Muda

Nip : 19721108 199202 1 001

Tembusan Kepada Yth.:

1. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UNHAS di Makassar
2. Arsip



**PEMERINTAH KABUPATEN MAROS**  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**  
Jl. Bougenvill No. 6 Maros

**SURAT KETERANGAN TELAH MELAKSANAKAN PENELITIAN**

Nomor : 470 / 315 / DISDUKCAPIL

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **LAURENSIUS NONG KESE, S.Ip., MM**  
NIP : 19740515 199412 1 001  
Jabatan : Plt. Kepala Dinas

Menyatakan bahwa Mahasiswa UNHAS tersebut di bawah ini :

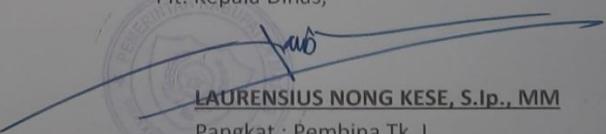
Nama : **EKA SAINUDDIN**  
NIM : E 011181024  
Jurusan : Administrasi Negara

Benar telah melaksanakan penelitian Penyusunan Skripsi di Kantor Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kab. Maros, mulai tanggal 11 April – 7 Mei 2022.

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Maros, 12 Mei 2022

Plt. Kepala Dinas,

  
**LAURENSIUS NONG KESE, S.Ip., MM**

Pangkat : Pembina Tk. I

NIP : 19740515 199412 1 001



**Wawancara pada tanggal 25 April 2022 dengan Kepala Bidang Pencatatan Sipil.**



**Wawancara pada tanggal 26 April 2022 dengan petugas pelayanan akta kelahiran.**



**Wawancara pada tanggal 25 April 2022 dengan pengguna layanan.**



**Wawancara pada tanggal 26 April 2022 dengan pengguna layanan.**



**Wawancara pada tanggal 26 April 2022 dengan pengguna layanan.**



**Wawancara pada tanggal 27 April 2022 dengan pengguna layanan.**



**Wawancara pada tanggal 27 April 2022 dengan pengguna layanan.**