

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Ahmad, Badu. 2018. Buku Ajar Pelayanan Publik. Makassar: Phinisi Utama Media (Phinatama Media).
- Andi Offset. Frimayasa, A. (2017). Penerapan Pelayanan Prima Untuk Memenuhi Harapan
- Andi. Yogyakarta Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Fandy Tjiptono ; Anastasia Diana. *Total Quality Management Edisi Revisi / Fandy Tjiptono, Anastasia Diana* .2003
- Fandy Tjiptono, Ph.D dan Gregorius Chandra. 2012. Pemasaran Strategik.
- Fandy, Tjiptono. 2004. Manajemen Jasa, Edisi Pertama, Yogyakarta.
- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik konsep, Dimensi, Indikator, dan implementasinya. Yogyakarta : Gava Media.
- Herdiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik, Gava Media, Yogyakarta
- Lewis, Carol W. & Stuart. C. Gilman. 2005. The Ethics Challenge in Public Service : A Problem Solving Guide. Market Street, San Fransisco. Jossey Bass
- Maddy, Khairul, 2009, Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima, Jakarta ; Chama Digit
- Masyarakat Terhadap Layanan Publik Pada Kelurahan Makasar, Jakarta Timur. *Cakrawala-Jurnal Humaniora*, 17(2), 179-188.
- Milles & Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. Manajemen Pelayanan : Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2005
- Samsu, Metode Penelitian: Teori Dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, Serta Research & Development, Diterbitkan Oleh: Pusat Studi Agama Dan Kemasyarakatan (PUSAKA), 2017, 86.
- Suwithi, Ni Wayan, 1999, Pelayanan Prima (Costumer Care). Makalah Penataran Guru Akomodasi Perhotelan Pada Pusat Pengembangan Penataran Guru Kejuruan; Jakarta

Winarsih, 2006. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Belajar  
Yogyakarta : Andi Offset.

### **UNDANG-UNDANG DAN PERATURAN**

Kepmempan No 63/kep/M.PAN/2003 Tentang Penyelenggara Pelayanan Publik.

Kepmempan No 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2004.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-undang No. 9 Tahun 2012 Ayat 2 Tentang Surat Izin Mengemudi.

### **WEBSITE**

Website Resmi Polri - SIM. (2021). Retrieved August 26, 2022, from Polri.go.id website: <https://polri.go.id/sim>

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

## I. Biodata Peneliti

### Biodata

#### Identitas Diri :

Nama : Abdul Jalil  
Tempat, Tanggal Lahir : Makassar, 10 Januari 2000  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Alamat : Jl. Jipang raya no.15  
No. Handphone : 081343556678  
E-mail : [abduljalilanwar01@gmail.com](mailto:abduljalilanwar01@gmail.com)



#### Riwayat Pendidikan :

2007-2012 : SD Inpres Btn Ikip 1 Makassar  
2012-2015 : SMP Negeri 4 Kota Ternate  
2015-2018 : SMA Negeri 9 Makassar  
2019-2023 : S1 Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas Hasanuddin

## II. Dokumentasi



Wawancara dan foto bersama Brigadir Polisi bagian Benma



Wawancara dan foto bersama petugas loket tes rambu lalu lintas



Wawancara dan foto bersama pemohon penerbitan Surat Izin Mengemudi

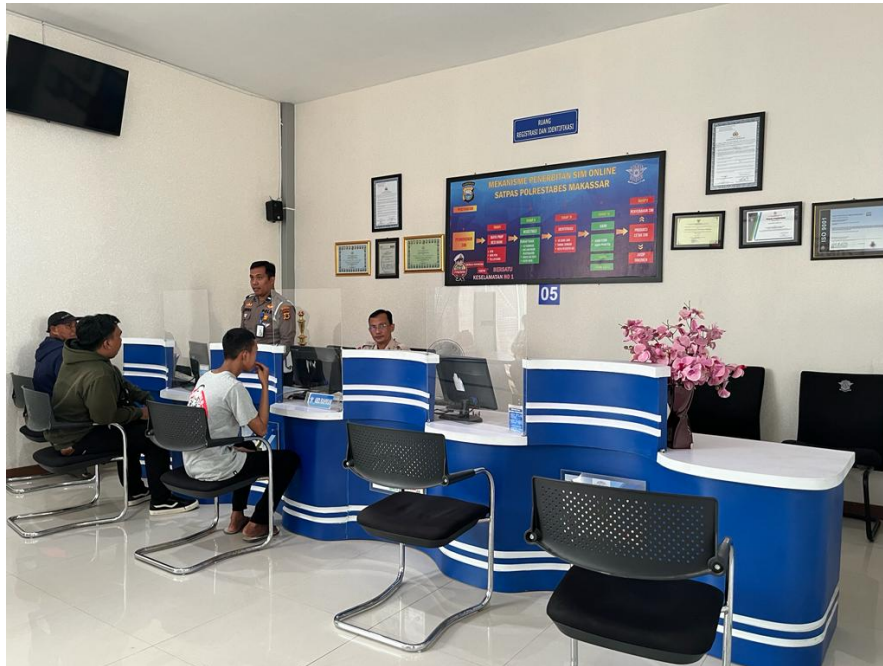


Foto Petugas Pelayanan Loker Registrasi dan Identifikasi



Foto ruang tunggu pelayanan loket Registrasi dan Identifikasi

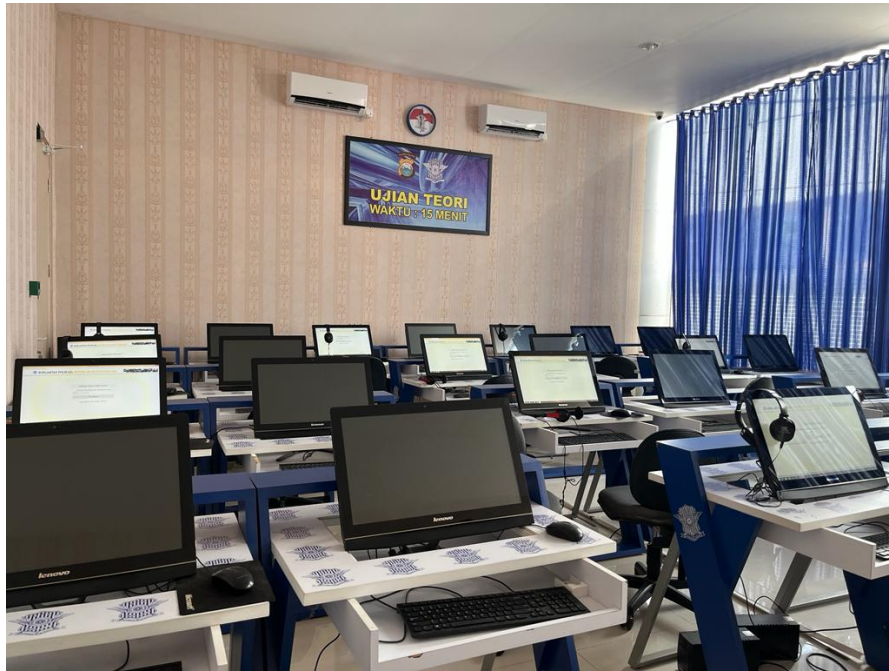


Foto ruangan Ujian Teori



Foto ruangan pencerahan dan uji teori





Foto Kendaraan Ujian Praktek



Foto Ujian Praktek SIM A

KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA  
DAERAH SULAWESI SELATAN  
RESOR KOTA BESAR MAKASSAR  
Jalan Jend. Ahmad Yani No. 9 Makassar



SURAT KETERANGAN HASIL PENELITIAN  
Nomor : SKP/ 05 /LIT.4.1/2023/Bag SDM

1. Rujukan
  - a. Dekan Fisip UNHAS Makassar Nomor : 11511/S.01/PTSP/2022, tanggal 1 November 2022, perihal izin penelitian.
  - b. Disposisi Kapolrestabes Makassar Nomor : B/2228/XI/2022/Sium tanggal 1 November 2022, perihal izin penelitian.

2. Sehubungan dengan hal tersebut di atas, dijelaskan benar bahwa :

Nama : ABDUL JALIL  
Nomor Pokok : E011191001  
Program Studi : ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
Alamat : JL. PERINTIS KEMERDEKAAN KM 10 MAKASSAR

Telah selesai melaksanakan penelitian pada Kantor Kepolisian Resor Kota Besar Makassar dengan baik, sesuai judul :

\* KUALITAS PELAYANAN DALAM PENGURUSAN SURAT IZIN MENGENUDI DI SATUAN PENYELENGGARA ADMINISTRASI POLRESTABES MAKASSAR \*

3. Demikian surat keterangan ini di buat untuk di gunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Makassar  
pada tanggal : 09 Januari 2023

a.n. KEPALA KEPOLISIAN RESOR KOTA BESAR MAKASSAR  
KABAG SDM



Tembusan :

1. Kapolrestabes Makassar.
2. Dekan Fisip UNHAS Makassar.