

## DAFTAR PUSTAKA

- Allen, M. (Ed.). (2017). *The SAGE encyclopedia of communication research methods*. SAGE publications.
- Astrelita, F. P., Sugito, S., & Wuryandari, T. (2015). *Analisis Antrian Pengunjung dan Kinerja Sistem Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang*. *Jurnal Gaussian*, 4(4), 837-844.
- Azizi, B., Pardede, A. M., & Nurhayati, N. (2022). *SIMULASI ANTRIAN PELAYANAN MASYARAKAT DENGAN METODE GAMMA STUDI KASUS DINAS SOSIAL KOTA BINJAI*. *JTIK (Jurnal Teknik Informatika Kaputama)*, 6(2), 485-494.
- Botutihe, K., Sumarauw, J. S., & Karuntu, M. (2018). *Analisis Sistem Antrian Teller Guna Optimalisasi Pelayanan Pada PT. Bank Negara Indonesia (BNI) 46 Cabang Unit Kampus Manado*. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 6(3).
- Badan Pusat Statistik Sulawesi Selatan. (2023). *Jumlah Penduduk Menurut Kabupaten/Kota (Jiwa), 2021-2023*. Diakses pada 22 Juli 2023 dari <https://sulsel.bps.go.id/indicator/12/83/1/jumlah-penduduk.html>.
- Damanik, J. B., Hasyim, H., Mallappiang, N., Pratiwi, I. I., Butarbutar, M., Fitriyani, E., ... & Syukriah, E. A. (2023). *Pengantar Manajemen Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Darmawan, G., Tazkirah, D., Ihwati, H. Z., Latief, D. A., Wibowo, S. R. P., Nurillatiffah, T., ... & Karin, N. (2023). *Model-Model Antrian*. Kaizen Media Publishing.
- Febriana, N. I. (2016). *Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung*. *IAIN Tulungagung Research Collections*, 3(1), 145-168.
- Halim, F., Kurniullah, A. Z., Butarbutar, M., Efendi, E., Sudarso, A., Purba, B., ... & Novela, V. (2021). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yayasan Kita Menulis.
- Hayes, J. F., & Babu, T. V. G. (2004). *Modeling and analysis of telecommunications networks*. John Wiley & Sons.
- Heizer, Jay dan Barry Render. (2009). *Manajemen Operasi Buku 1 Edisi 9*. Jakarta: Salemba Empat.
- Hidayat, Ardy. A. H., Reza Firsandaya Malik, R. F. M., & Siti Nurmaini, S. N. (2020). *Group Decision Support System (GDSS) dengan Metode Entropy untuk Menentukan Prioritas Antrian Layanan Rumah Sakit Menggunakan Multiple Channel Model (M/M/s)*. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi)*, 7(2), 114-125.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara RI. (2003). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara: Jakarta.
- Kesuma, D. (2022). *Reformasi Pelayanan Publik*-Damera Press. Damera Press.

- Khoirunnisa, G., & Martini, N. (2021). *Analisis Sistem Antrian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang*. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini*, 12(1), 42-50.
- Komal, K. G., & Sharma, U. (2021). *Improving Service Quality of Dhaba with the Help of Queuing Theory*. *Journal of Manufacturing Engineering*, 16(3), 082-086.
- Kota Makassar. (2009). *Peraturan Daerah (PERDA) Kota Makassar Nomor 3 Tahun 2009 tentang Pembentukan Dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kota Makassar*. Pemerintah Kota Makassar: Makassar.
- Kota Makassar. (2016). *Peraturan Walikota (PERWALI) Kota Makassar Nomor 94 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil*. Pemerintah Kota Makassar: Makassar
- Kumar R., Rajesh. (2022). *Operations Management*. Jyothis Publishers.
- Kumar, S. Anil, N. Suresh. (2009). *Operations Management*. New Age International.
- Makassar Kota. (2019). *DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL*. Diakses pada 22 Juli 2023 dari <https://makassarkota.go.id/disdukcapil>.
- Megawati, Y. (2017). *Kualitas pelayanan terkait dengan kepuasan konsumen dalam industri jasa*. *Business Management Journal*, 2(2).
- Nengsih, Y. G. (2020). *Optimalisasi antrian menggunakan metode single channel single phase (Studi kasus dr. Reksodiwiryo Padang)*. *Jurnal Ilmiah Perekam dan Informasi Kesehatan Imelda*, 5(1), 30-39.
- Nurchotimah, Aulia Sholichah Iman. (2021). *Pengawasan Pelayanan Publik*. Jejak Pustaka.
- OECD. (2015). *Tax Administration 2015: Comparative Information on OECD and Other Advanced and Emerging Economies*. Paris: OECD Publishing.
- Pemerintah Indonesia. (2006). *Undang-undang (UU) Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan*. Lembaran Negara RI Tahun 2006, No. 23. Sekretariat Negara: Jakarta.
- Pemerintah Indonesia. (2009). *Undang-undang (UU) Nomor 5 Tahun 2009 tentang Pengesahan United Nations Convention Against Transnational Organized Crime (Konvensi Perserikatan Bangsa-Bangsa Menentang Tindak Pidana Transnasional yang Terorganisasi)*. Lembaran Negara RI Tahun 2009, No. 5. Sekretariat Negara: Jakarta.
- Pemerintah Indonesia. (2009). *Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Lembaran Negara RI Tahun 2009, No. 25. Sekretariat Negara: Jakarta.
- Prayogo, D. D., Pondaag, J. J., & Tumewu, F. T. F. (2017). *Analisis Sistem Antrian Dan Optimalisasi Pelayanan Teller Pada PT. Bank Sulutgo*. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 5(2).
- Putra, Minahasa Putra. (2019). *Pelayanan Publik dan Ketahanan Sosial*. Grasindo.

- Qomariyah, N., Martha, S., & Aprizkiyandari, S. (2020). *ANALISIS MODEL ANTRIAN PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PONTIANAK*. Bimaster: Buletin Ilmiah Matematika, Statistika dan Terapannya, 9(3).
- Qomusuddin, I. F., & Romlah, S. (2021). *Analisis Data Kuantitatif dengan Program IBM SPSS Statistic 20.0*. Deepublish.
- Ravindran, A. R. (Ed.). (2016). *Operations research and management science handbook*. Crc Press.
- Saputri, D. F., & Mildawati, T. (2020). *IMPLEMENTASI LAYANAN E-HEALTH DALAM MENINGKATKAN KINERJA PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS PUCANG SEWU KOTA SURABAYA*. Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA), 9(9).
- Shabrina, F., Yusuf, R. R., Laksana, L. U. A., Wahyuni, S., & Apriyanti, S. (2018). *Pelayanan Prima: Pedoman Penerapan Momen Kritis Pelayanan dari A sampai Z*. UGM PRESS.
- Sinaga, R., & Sari, D. (2015). *Analisis Sistem Antrian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung: Studi pada Loker Pelayanan Pencatatan dan Penerbitan Akta Kelahiran Bayi Berumur 0-60 Hari*. Bina Ekonomi, 19(2), 133-144.
- Silaban, D. C., & Zulfin, M. (2014). *Analisis Kinerja Sistem Antrian M/M/1*. Singuda Ensikom, 7(3), 165-170.
- Siti Maryam, N. (2017). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. JIPSI-Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi UNIKOM, 6.
- The Global Economy. (2023). *Public Services Index - Country Rankings*. Diakses pada 17 Mei 2023 dari [https://www.theglobaleconomy.com/rankings/public\\_services\\_index](https://www.theglobaleconomy.com/rankings/public_services_index).
- Wahyuni, N. W. S. A., Sitiari, N. W., Sara, I. M., & MP, S. (2021). *Kinerja Pegawai Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil*. SCOPINDO MEDIA PUSTAKA.
- Wati, R. (2017). *Sistem antrian pelayanan pasien pada Puskesmas Kelurahan Setiabudi Jakarta Selatan dengan menggunakan metode waiting line*. Techno Nusa Mandiri, 14(2), 91-96.

# LAMPIRAN

## **Lampiran 1 Biodata**

### **Identitas Diri**

Nama : Lydia Aprilia  
Tempat, Tanggal Lahir : Makale, 30 April 2001  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Alamat Rumah : Jl. Damai No. 5, Kel. Tamalanrea Indah,  
Kec. Tamalanrea, Makassar  
Telepon Rumah dan HP : 082189400891  
Alamat E-mail : lydiaaprilajc@gmail.com

### **Riwayat Pendidikan**

#### Pendidikan Formal

1. SD Katolik Rantepao III
2. SMPN 1 Rantepao
3. SMAN 1 Toraja Utara

#### Pendidikan Nonformal

1. Tahun 2019
  - a. Pelatihan *Basic Learning Skills, Character, & Creativity* (BALANCE) Universitas Hasanuddin.
2. Tahun 2020
  - a. Latihan Dasar Kepemimpinan (LDK) Persekutuan Mahasiswa Kristen Oikumene Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.

## Pengalaman

### Organisasi

1. Anggota GMKI (Gerakan Mahasiswa Kristen Indonesia) Komisariat Ekonomi Cabang Makassar.
2. Anggota Divisi Dana Panitia Natal PMKO (Persekutuan Mahasiswa Kristen Oikumene) FEB-UH 2019.
3. Anggota Divisi Hubungan Masyarakat dan Inventaris PMKO FEB-UH Periode 2020 – 2021
4. Koordinator Divisi Hubungan Masyarakat dan Inventaris PMKO FEB-UH Periode 2021 – 2022
5. Anggota Divisi *Information Management* SRE (Society of Renewable Energy) UNHAS 2022
6. Anggota Tim Media Kreatif Teens Go Green Indonesia 2021

### Kerja

1. Grafik Desainer ILSIHASA Indonesia 2020-2021.
2. Peserta Magang KPPN (Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara) Makale 2021.
3. Peserta MBKM BPJS Ketenagakerjaan Batch 2 2022.

Demikian biodata ini dibuat dengan sebenar-benarnya.

Makassar, 25 Mei 2023



Lydia Aprilia