

## DAFTAR PUSTAKA

### Referensi Buku

- Barata A.F. 2013. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Yudistira.
- Batinggi, A. 2013. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Andi
- Chandra, 2005. *Service, Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Andi
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik konsep, Dimensi, Indikator, dan implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.
- H.A.S Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Istianto B. 2009. *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta : Mitra Wacana Media
- Kasmir. 2006. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : Kencana Preneda Media Grup.
- Kusdarini, 2001. *Dasar-Dasar Hukum Administrasi Negara*. Yogyakarta: UNY pres
- Litjen Poltak Sinambela. 2011. *Reformasi Pelayanan administrasi Publik Teori, Kebijakan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sampara,L. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Yogyakarta :STIA LAN
- Zeithaml, 1990. *Delivering Quality Service Balancing Coustemer Perception and Expectation*, New york Pres, P. 46
- Sinambela L.B. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan. Implementasi*. Jakarta : Bumi Aksara
- Rahmayanty N. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Pasolong H, 2012. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Pasolong H. 2012. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
2004. *Pelayanan Publik*. Lembaga Administrasi Negara
- arsari, 2005. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Belajar
2010. *Social Research Methods*. Bandung: Repika Aditama



Winarsih, 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar

### **Dasar Hukum**

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

Lembaga Administrasi Negara. (2004) *Sytem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI): Dalam LandasaN dan Pedoman Pokok Penyelenggaran dan Pengembangan System Administrasi Negara*.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

### **Skripsi**

Muliati S. 2012. *Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pangkep*. Universitas Hasanuddin. Skripsi

Wardhani A.T. 2012. *Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Gowa*. Universitas Hasanuddin. Skripsi.

### **Web**

[http://www.tempo. Co](http://www.tempo.Co)

<http://www.hukumonline.com/>

<http://docslide.net/dokuments/profil-Dinas-Kependudukan-dan-Catatan-Sipil.html>

### **Jurnal**

ezAH, Siti Rochmah, Siswidiyanto 2012 “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat* “ Vol. 1, No. 5.983



Andi Suryaningsih Torunde, A. Rina Herawati (2014) “*Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Poso*” *Jurnal Good Governance*. Vol 10 No 2:146



Nama :

Umur :

III. DAFTAR PERTANYAAN

Berikanlah tanda X yang menurut anda benar dan cocok

Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)	Tidak Setuju (TS)	Sangat Tidak Setuju (STS)
4	3	2	1

Pertanyaan tentang harapan masyarakat dalam pelayanan pengurusan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba

NO	PERTANYAAN	JAWABAN			
	<b>Tangibles (Kemampuan fisik)</b>				
1.	Saya berharap Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba dilengkapi dengan fasilitas parkir yang memadai	4	3	2	1
2.	Saya berharap Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba dilengkapi dengan toilet yang berfungsi dengan baik	4	3	2	1
3.	Saya berharap para pegawai berpenampilan baik	4	3	2	1
4.	Saya berharap Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil memiliki ruang tunggu yang nyaman	4	3	2	1
	<b>Realibility (Keandalan)</b>				
5.	Saya berharap kartu keluarga selesai dengan waktu yang telah dijanjikan petugas	4	3	2	1
	Saya berharap kartu keluarga yang terbit bebas dari kecacatan / kesalahan	4	3	2	1
	Saya berharap petugas memiliki disiplin dalam memberikan pelayanan	4	3	2	1



8.	Saya berharap persyaratan dalam mengurus kartu keluarga jelas	4	3	2	1
9.	Saya berharap mendapat kepastian biaya yang wajar dalam pembuatan kartu keluarga	4	3	2	1
<b>Assurance (Jaminan)</b>					
10.	Saya berharap petugas memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan	4	3	2	1
11.	Saya berharap terdapat rasa aman di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil selama mengurus kartu keluarga	4	3	2	1
12.	Saya berharap petugas dapat melayani dengan sopan	4	3	2	1
13.	Saya berharap setiap petugas dapat melayani dengan ramah	4	3	2	1
14.	Saya berharap petugas dapat bersikap jujur dalam melayani	4	3	2	1
<b>Responsiviness (Daya Tanggap)</b>					
15.	Saya berharap petugas tidak pernah merasa sibuk sehingga sanggup melayani permintaan pembuatan kartu keluarga dari masyarakat secara cepat	4	3	2	1
16.	Saya berharap petugas selalu bersedia untuk membantu masyarakat dalam hal ini adalah membuat kartu keluarga	4	3	2	1
17.	Saya berharap petugas dapat memberi layanan dengan cepat	4	3	2	1
<b>Empaty (empati)</b>					
	Saya berharap petugas dapat memberikan layanan dengan adil tanpa pandang bulu	4	3	2	1



19.	Saya berharap petugas mampu memberikan kesan yang baik selama pelayanan berlangsung	4	3	2	1
20.	Saya berharap petugas memberikan perhatian sungguh-sungguh yang tulus kepada setiap pelayanan masyarakat	4	3	2	1



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama Lengkap : Zahra Vivi Octavia  
Tempat, Tanggal Lahir : Kalumpang, 11-10-1997  
Agama : Islam  
Alamat : JL, Mamoia 5c No 13  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Suku / Bangsa : Bugis, Makassar / Indonesia  
Status : Belum Kawin  
Nomor Handphone :082347048649



### Data Orang Tua

Nama Ayah : Syamsul Amar  
Nama Ibu : Ramianti S.Pd  
Pekerjaan Ayah : Wiraswasta  
Pekerjaan Ibu : IRT  
Alamat Orang Tua : Kalumpang, Desa Tritiro, Kec Bontotiro, Kab  
Bulukumba

### Riwayat Pendidikan

2003 - 2008 : SD 320 Marakkiung  
2008 – 2012 : SMP Negri 2 Bontobahari  
2015 : SMA Negri 4 Bulukumba









Optimization Software:  
[www.balesio.com](http://www.balesio.com)



Optimization Software:  
[www.balesio.com](http://www.balesio.com)

