

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Anwar. 2016. *Al-Markaz Menapaki Hidup dengan Hikmah Dakwah*. Yogyakarta: Lembaga Ladang Kita.
- Arifin, Johan. 2009. *Etika Bisnis Islam*. Semarang: Walisongo Press.
- Barata, Atep Adya. 2014. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Cet.II. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Astuti. 2017. *Peran Manajemen dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba*. Skripsi: UIN Alauddin Makassar.
- Creswell, J. W. 2010. *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: PT Pustaka Pelajar.
- Dapartemen Pendidikan Nasional. 2012. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Cet IV. Jakarta: PT. Gramedia Utama
- Dede Sulafman. 2012. *Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada BMT Nur'Ianah Kec. Weru Kab.Cirebo*. Skripsi: Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.
- Departemen Agama RI. 2011. *Al-Hikmah Al-Quran dan Terjemahannya*. Bandung: CV Penerbit Diponegoro.
- DISDUK CAPIL Kota Parepare. 2020. "Website resmi yang dikelola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Parepare". <https://disdukcapil.pareparekota.go.id/> (diakses pada tanggal 15 November 2019).
- Fatah, Nanang. 2013. *Sistem Penjamin Mutu Pendidikan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Karim, Adiwarmarman Aswar. 2001. *Ekonomi Islam Suatu Kajian Kontemporer*, Irwan Kelana. Cet. 1. Jakarta: Gema Insani Press.
- Kasmadi dan Nia Siti Sunairah. 2016. *Panduan Modern Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Kasmadi, hartono. 1993. *Peningkatan Mutu Pembelajaran Pendidikan*. Bandung: Armiko.
- Mulyadi. 2010. *Kepemimpinana Kepala Madrasah dalam Mengembangkan Budaya Mutu*. Jakarta: Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI.
- Kementerian Agama RI. 2016. *Al-Qur'an Al-Karim Samara Tajwid dan Terjemahan*, Edisi Wanita. Surabaya: Halim Publishing & Distributing.
- Nasution, M.N. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: GhaliaIndonesia.

- Noor, Juliansyah. 2004. *Metodologi Penelitian (Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah)*. Jakarta: Kharisma Putra Utama.
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. 2012. *Manajemen Pelayanan* . Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Richard L. 2003. *Management*. Edisi. 5. Jakarta: Erlangga.
- Sabardi, Agus. 2001. *Manajemen Pengantar*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.
- Sinambela, Lijan Poltak Sinambela. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: Kencana.
- Sugiarto, Dergibson Siagian. 2006. *Metode statistika untuk bisnis dan ekonomi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan(Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D)*. Bandung: Alfabeta.
- Suryana,Yaya. 2014. *Metode Penelitian Manajemen Pendidikan*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Tim penyusun. 2013. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (Makalh dan Skripsi)*, Edisi Revisi. Parepare: STAIN Parepare.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Edisi I. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Gergorius Chandra. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Umam, Khaerul. 2014. *Manajemen Perkantoran (Referensi untuk Para Akademisi dan Praktisi)*. Cet. 1; Bandung: Pustaka Setia.
- Pasolong, Harbani.2010. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV alfabeta.
- Sudjarwo. 2004. *Konsep Administrasi Kependudukan*. Jakarta: PT. Widiararana Indonesia.



LAMPIRAN-LAMPIRAN



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH

Jalan Amal Bakti No. 8 Serong, Kota Parepare 91132 Telp: (0421) 21307, Fax: (0421) 24404
PO Box 909 Parepare 91100 website: www.iainpare.ac.id, email: mail@iainpare.ac.id

Nomor : B-1042 /In.39.7/07/2020

Parepare, 21 Juli 2020

Lamp : -

Hal : *izin Melaksanakan Penelitian*

Kepada Yth.

Walikota Parepare

Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Parepare

Di-

Kota Parepare

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) parepare menerangkan bahwa:

Nama	: Syamsinar
Tempat/Tgl. Lahir	: Parepare, 02 Juni 1998
NIM	: 16.3300.019
Semester	: VIII
Alamat	: Parepare

Adalah mahasiswa Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) parepare bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah Kota Parepare dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul :

"Analisis Mutu Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Parepare"

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada bulan Juli s/d Agustus 2020.

Sehubungan dengan hal tersebut dimohon kerjasamanya agar kiranya yang bersangkutan dapat diberi izin sekaligus dukungan dalam memperlancar penelitiannya.

Demikian, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Dekan
Fakultas Ushuluddin, Adab Dan Dakwah

Dr. H. Abd. Halim K., Lc.M.A.
NIP. 19590624 199803 1 001



SRN IP0000359

PEMERINTAH KOTA PAREPARE
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jalan Veteran Nomor 28 Telp: (0421) 23394 Faksimile (0421) 37719 Kode Pos 91111, Email: apropip@pareparekota.go.id

REKOMENDASI PENELITIAN

Nomor : 363/IP/DPM-PTSP/8/2020

- Dasar :
1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi;
 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian;
 3. Peraturan Walikota Parepare No. 7 Tahun 2019 Tentang Pendelegasian Wewenang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Setelah memperhatikan hal tersebut, maka Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu :

MENGIZINKAN

KEPADA
 NAMA : **SYAMSINAR**
 UNIVERSITAS/ LEMBAGA : **INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE**
 Jurusan : **MANAJEMEN DAKWAH**
 ALAMAT : **JL. TAEBE PAREPARE**
 UNTUK : melaksanakan Penelitian/wawancara dalam Kota Parepare dengan keterangan sebagai berikut :
 JUDUL PENELITIAN : **ANALISIS MUTU PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PAREPARE**

LOKASI PENELITIAN : **DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PAREPARE**

LAMA PENELITIAN : **18 Agustus 2020 s.d 11 September 2020**

- a. Rekomendasi Penelitian berlaku selama penelitian berlangsung
- b. Rekomendasi ini dapat dicabut apabila terbukti melakukan pelanggaran sesuai ketentuan perundang - undangan

Dikeluarkan di: **Parepare**
Pada Tanggal : **11 Agustus 2020**

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PAREPARE



HJ. ANDI RUSIA, SH.MH

Pangkat : **Pembina Utama Muda, (IV/c)**
NIP : **19620915 198101 2 001**

Biaya : Rp. 0,00

- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1
- Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **Sertifikat Elektronik** yang diterbitkan **BSE**
- Dokumen ini dapat dibuktikan keasliannya dengan mendaftar di database **DPMPTSP Kota Parepare** (scan QR Code)



Batal
Tertibkan
Elektronik





PEMERINTAH KOTA PAREPARE
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jalan Veteran No. 16 Parepare Telp. (0421) 22244 – 0811 415 227
Website : <https://disdukcapil.pareparekota.go.id> email tu.disdukcapil@gmail.com
PAREPARE

Kode Pos : 91111

SURAT KETERANGAN

NOMOR : 070 / 296 / DKCS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

- a. Nama : ADI HIDAYAH SAPUTRA, S.STP
- b. NIP : 19800929 199912 1 003
- c. Pangkat/Golongan : Pembina/ IVa
- d. Jabatan : SEKRETARIS
- e. Instansi : DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA PAREPARE

Dengan ini menerangkan bahwa :

- a. Nama : SYAMSINAR
- b. Pekerjaan : MAHASISWI
- c. Jurusan : MANAJEMEN DAKWAH
- d. Lembaga : INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE
- e. Judul Penelitian : ANALIS MUTU PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PAREPARE
- f. Lama Penelitian : 18 Agustus s.d 11 September 2020

Telah melaksanakan penelitian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Parepare dalam rangka penyusunan tugas akhir skripsi sesuai Surat Izin Penelitian Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Nomor 363/IP/DPM-PTSP/8/2020 tanggal 11 Agustus 2020.

Parepare, 6 Oktober 2020

an. KEPALA DINAS
SEKRETARIS,


ADI HIDAYAH SAPUTRA, S.STP
Pangkat : Pembina
NIP : 19800929 199912 1 003

KUESIONER (INSTRUMEN PENELITIAN)

ANALISIS PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PAREPARE

Kepada Yth Bapak/Ibu Responden

Dengan Hormat, yang bertanda tangan di bawa ini:

Nama : Syamsinar
NIM : 16.3300.019
Fakultas : Ushuluddin, Adab dan Dakwah
Prodi : Manajemen Dakwah

Kuesioner ini bertujuan untuk dokumen penelitian skripsi yang berjudul **“Analisis Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Parepare”**. Jawaban Bapak/Ibu responden tidak akan disebarluaskan dan hanya akan dijadikan sebagai bahan pembuatan skripsi.

Terimakasih atas kesediaan Bapak/Ibu responden dalam pengisian kuesioner ini.

1. IDENTITAS RESPONDEN

Isilah identitas responden sebagai berikut:

- 1.1 Nama :
- 1.2 Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
- 1.3 Umur : 17-25 tahun 26-35 tahun 36-45 tahun 46-55 tahun > 56
- 1.4 Pekerjaan : Pegawai Swasta Pelajar/ Mahasiswa
 wiraswasta Lainnya
 PNS/TNI/POLRI

2. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Pernyataan berikut ini berkenaan dengan pendapat saudara/i yang berhubungan dengan jasa pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Parepare. Pernyataan tersebut terdiri dari lima indikator bentuk pelayanan, dimana masing-masing indikator memiliki point pernyataan. Berikan tanda ceklis (√) pada salah satu jawaban yang menurut saudara/i anggap sesuai dengan kondisi atau keadaan yang anda lihat dan rasakan.

STB : Sangat Tidak Baik

TB : Tidak Baik

N : Netral

B : Baik

SB : Sangat Baik

3. INDIKATOR BENTUK PELAYANAN

Daya Tangkap (*Responsiviness*)

NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
		STB	TB	N	B	SB
1	Pelayanan diberikan dengan adil dan tidak membeda-bedakan masyarakat.					
2	Petugas yang melayani memberikan respon yang baik dan cepat.					
3	Petugas menjawab pertanyaan yang saudara/i ajukan.					
4	Petugas dapat menangani keluhan masyarakat yang membuat dokumen pencatatan dan pendataan kependudukan.					
5	Petugas bersikap baik dalam memberikan pelayanan.					

Jaminan (*Assurance*)

NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
		STB	TB	N	B	SB
1	Petugas Disduk Capil memiliki pengetahuan yang baik mengenai pendataan kependudukan.					
2	Informasi yang diberikan petugas Disduk Capil mudah dipahami.					
3	Petugas Disduk Capil berperilaku sopan dalam memberikan pelayanan.					
4	Ada kejelasan waktu dalam penyelesaian pelayanan.					
5	Petugas Disduk Capil tidak pernah melakukan kesalahan dalam pelayanan.					

Bukti Fisik (*Tangibles*)

NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
		STB	TB	N	B	SB
1	Ruang tunggu yang disiapkan di DISDUK Capil					
2	Kursi yang disediakan					
3	Papan informasi					

4	Televisi					
5	Fasilitas lahan parkir yang disediakan					

Empati (*Empathy*)

NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
		STB	TB	N	B	SB
1	Petugas Disduk Capil ramah dalam memberikan pelayanan.					
2	Petugas disduk capil memberikan perhatian yang baik kepada masyarakat.					
3	Petugas Disduk Capil memahami kebutuhan pengguna pelayanan.					
4	Petugas menawarkan bantuan terlebih dahulu.					

Keandalan (*Reliability*)

NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
		STB	TB	N	B	SB
1	Petugas Disduk Capil memberikan informasi yang tepat.					
2	Layanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan.					
3	Petugas menjalankan tugasnya dengan teliti.					
4	Petugas melakukan pekerjaan dengan penuh tanggung jawab dan profesionalisme.					
5	Petugas memiliki pengetahuan dan keahlian yang baik.					

BIOGRAFI PENULIS



Syamsinar, Lahir di Parepare pada tanggal 02 juni 1998, dari pasangan suami istri Bapak Lengnga dan Ibu Hanawiah, anak ketiga dari empat bersaudara. Alamat jl. Taebe, Kec. Soreang, Kota parepare. Penulis memulai pendidikannya di SD Negeri 81 soreang, dan lulus tahun 2010, penulis melanjutkan pendidikannya di SMP Negeri 6 Parepare, dan lulus pada tahun 2013, kemudian melanjutkan pendidikannya di SMA Negeri 3 Parepare mengambil jurusan IPA dan lulus pada tahun 2016. Selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan program S1 di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare mengambil program studi Manajemen Dakwah (MD), Fakultas Ushuluddin Adab, dan Dakwah. Saat ini penulis telah menyelesaikan studi program S1 pada Tahun 2020 dengan judul skripsi “ Analisis Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUK Capil)Kota Parepare”.

PAREPARE