

DAFTAR PUSTAKA

Buku/E-Book dan Jurnal

- Al Muchtar, Suwarma. (2015). *Dasar Penelitian Kualitatif*. Bandung: Gelar Pustaka Mandiri.
- Ali, Faried, Gau Kadir dan Femmy Silaswaty Faried. 2015. *Filsafat dan Ilmu Pemerintahan*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- A Putri, N. H. R. E. (2017). *Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi pada Program "Jebol Anduk" di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang)*.
- Arifin, M. N. (2017). *Patologi Birokrasi Dalam Pelaksanaan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Pinrang*. 1–188.
- Bertens, K. (2007). *Etika K. Bertens* (15th ed., Vol. 21). Gramedia Pustaka Utama.
- Dwiyanto, A. (2013). *Mengembalikan kepercayaan publik melalui reformasi birokrasi*. Gramedia Pustaka Utama.
- Endah, K., & Vestikowati, E. (2021). Birokrasi Pemerintahan Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 7(3), 647–656.
- Fajar, N. M. A. P. (2019). Mal Administrasi Dalam Pelaksanaan Administrasi Negara. *Jurnal Yustitia*, 13(2), 69–78.
- Hanafi. (2020). *Patologi Birokrasi Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene*.
- Hasyem, M., & Ferizaldi, F. (2020). Fenomena Pungli dan Patologi Birokrasi. *Jurnal Sosiologi USK (Media Pemikiran & Aplikasi)*, 14(2), 152.
- Islamy, M. I. (1998). *Agenda Kebijakan Reformasi Administrasi Negara. Pidato Pengukuhan Guru Besar Dalam Ilmu Kebijakan Publik, FIA Universitas Brawijaya, Malang*.
- Kuswati, R. E. (2017). *Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul*. 1–158.
- Ma'ruf, M. (2010). Patologi Birokrasi. *Jurnal Visioner*, 4(3), 1–16. http://eprints.ipdn.ac.id/2414/1/PATOLOGI_BIROKRAS1.pdf
- Maulana, R. (2017). *Efektivitas penyelenggaraan administrasi kependudukan (perspektif peraturan daerah kabupaten blora nomor 8*

tahun 2016).

Moenir, A. (2008). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia.*

Muhson, A. (2006). Teknik analisis kuantitatif. *Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta*, 183–196.

Ndraha, T. (2008). *Kybernologi dan Kepamongprajaan. Penerbit Sirao Credentia Center, Banten.*

Nugrahani, F., & Hum, M. (2014). *Metode penelitian kualitatif. Solo: Cakra Books, 1(1).*

Pai, F. P., Pangkey, M. S., & Tampi, G. B. (2016). Pengaruh Etika Birokrasi terhadap Profesionalitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Malalayang Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik, 1(36).*

Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M. Y., Siagian, V., Nugraha, N. A., Manullang, S. O., & Silalahi, M. (2020). *Pelayanan Publik. Yayasan Kita Menulis.*

Rusli, A.M. 2014. *Patologi Birokrasi dalam Pelayanan Pertanahan di Kota Makassar program pasca sarjanan Administrasi Publik, Universitas Hasanuddin.*

Raihan, W. A. (2021). *Pengertian Negara.*

Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, Dan Aplikasi. Deepublish.*

Setiyono, B. (2016). *Birokrasi dalam perspektif politik dan administrasi (Ketiga). Nuansa.*

Silalahi, C. (2020). *Patologi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan Kantor Kelurahan Bandar Selamat).*

Smith, B. C. (1988). *Bureaucracy and political power. Brighton, Sussex: Wheatsheaf Books; New York: St. Martin's Press.*

Syahril. (2021). *Patologi Birokrasi Pengelolaan Sampah di Kabupaten Sinjai. Universitas Hasanuddin.*

Thoha, M. (2008). *Birokrasi pemerintah Indonesia di era reformasi (Pertama). Kencana.*

Zega, Y. (2018). Analisis Penerapan Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli. *Jesya (Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah), 1(2), 99–104.*

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia No. 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

Peraturan Bupati Bone Nomor 77 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil

Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil

Website Resmi

<https://kbbi.web.id/>.

https://elib.unikom.ac.id/files/disk1/679/jbptunikompp-gdl-triskanurf-33925-3-unikom_t-i.pdf.

<http://repository.uin-suska.ac.id/12570/7/7.%20BAB%20II%202018121ADN.pdf>

<https://www.instingjurnal.com/2021/02/pelayanan-online-capil-bone-lalod-warga.html?m1>.

<https://disdukcapil.bone.go.id/2019/11/18/visi-dan-misi-2018-2023/>.

<https://disdukcapil.bone.go.id/2019/11/13/gambaran-umum-dinas-kependudukan-dan-pencatatan-sipil-kabupaten-bone/>

<https://disdukcapil.bone.go.id/2019/11/07/susunan-organisasi-dinas-kependudukan-dan-pencatatan-sipil/>

<https://disdukcapil.bone.go.id/2021/07/08/motto-pelayanan-dukcapil-bone/>

<https://disdukcapil.bogorkab.go.id/post/program-penerapan-kartu-tanda-penduduk-elektronik>

LAMPIRAN – LAMPIRAN



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 25 TAHUN 2009

TENTANG
PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang :
- a. bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
 - b. bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik;
 - c. bahwa sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas;
 - d. bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya;



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 2 -

- e. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, huruf c, dan huruf d, perlu dibentuk Undang-Undang tentang Pelayanan Publik;
- Mengingat :
1. Pasal 5 ayat (1), Pasal 18A ayat (2), Pasal 20, Pasal 27, Pasal 28A, Pasal 28B, Pasal 28C, Pasal 28D, Pasal 28H, Pasal 28I ayat (2), dan Pasal 34 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
 2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1974 Nomor 55, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3041) sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3890);
 3. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
 4. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pengesahan *International Covenant on Economic, Social, and Cultural Rights* (Kovenan Internasional tentang Hak-Hak Ekonomi, Sosial, dan Budaya) (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 118, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4557);



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 3 -

5. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2005 tentang Pengesahan *International Covenant on Civil and Political Rights* (Kovenan Internasional tentang Hak-Hak Sipil dan Politik) (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 119, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4558);
6. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA
dan
PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : UNDANG-UNDANG TENTANG PELAYANAN PUBLIK.

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Undang-Undang ini yang dimaksud dengan:

- (1) Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 6 -

BAB II MAKSUD, TUJUAN, ASAS, DAN RUANG LINGKUP

Bagian Kesatu Maksud dan Tujuan

Pasal 2

Undang-undang tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik.

Pasal 3

Tujuan undang-undang tentang pelayanan publik adalah:

- a. terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
- c. terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- d. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Kedua Asas

Pasal 4

Penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

- a. kepentingan umum;



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 7 -

- b. kepastian hukum;
- c. kesamaan hak;
- d. keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. keprofesionalan;
- f. partisipatif;
- g. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- h. keterbukaan;
- i. akuntabilitas;
- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. ketepatan waktu; dan
- l. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Bagian Ketiga
Ruang Lingkup

Pasal 5

- (1) Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.
- (2) Ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.
- (3) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

SALINAN

UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 24 TAHUN 2013
TENTANG
PERUBAHAN ATAS UNDANG-UNDANG NOMOR 23 TAHUN 2006
TENTANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara nasional, Negara Kesatuan Republik Indonesia yang berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pada hakikatnya berkewajiban memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum atas setiap Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting yang dialami oleh Penduduk dan/atau Warga Negara Indonesia yang berada di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia;
 - b. bahwa dalam rangka peningkatan pelayanan Administrasi Kependudukan sejalan dengan tuntutan pelayanan Administrasi Kependudukan yang profesional, memenuhi standar teknologi informasi, dinamis, tertib, dan tidak diskriminatif dalam pencapaian standar pelayanan minimal menuju pelayanan prima yang menyeluruh untuk mengatasi permasalahan kependudukan, perlu dilakukan penyesuaian terhadap beberapa ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;
 - c. bahwa . . .



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 2 -

- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu membentuk Undang-Undang tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;

- Mengingat : 1. Pasal 5 ayat (1), Pasal 20, dan Pasal 26 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 124, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4674);

Dengan Persetujuan Bersama
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA
dan
PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : UNDANG-UNDANG TENTANG PERUBAHAN ATAS
UNDANG-UNDANG NOMOR 23 TAHUN 2006 TENTANG
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN.

Pasal I

Beberapa ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 124, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4674) diubah sebagai berikut:

1. Ketentuan ...



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 3 -

1. Ketentuan angka 14, angka 20, dan angka 24 Pasal 1 diubah, sehingga Pasal 1 berbunyi sebagai berikut:

Pasal 1

Dalam Undang-Undang ini yang dimaksud dengan:

1. Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.
2. Penduduk adalah Warga Negara Indonesia dan Orang Asing yang bertempat tinggal di Indonesia.
3. Warga Negara Indonesia adalah orang-orang bangsa Indonesia asli dan orang-orang bangsa lain yang disahkan dengan undang-undang sebagai Warga Negara Indonesia.
4. Orang Asing adalah orang bukan Warga Negara Indonesia.
5. Menteri adalah menteri yang bertanggung jawab dalam urusan pemerintahan dalam negeri.
6. Penyelenggara adalah Pemerintah, pemerintah provinsi dan pemerintah kabupaten/kota yang bertanggung jawab dan berwenang dalam urusan Administrasi Kependudukan.
7. Instansi Pelaksana adalah perangkat pemerintah kabupaten/kota yang bertanggung jawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan Administrasi Kependudukan.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU PEMERINTAHAN
Kampus Tamalanrea Jln. Perintis Kemerdekaan KM.10 Makassar 90245
Telepon (0411) 585024 / Fax (0411) 585024

Nomor : 8963/UN4.8.1/ PT.01.04/2022

19 September 2022

Lamp. :

Hal : **Permohonan Izin Melakukan
Penelitian/Wawancara**

Yth. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
cq. Bidang Penyelenggaraan Pelayanan
Provinsi Sulawesi Selatan

Dengan hormat, kami sampaikan bahwa mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin yang tersebut berikut ini :

Nama : Indah Purnamah
Nomor Pokok : E051191029
Departemen : Ilmu Pemerintahan
Alamat : Jl. Muhajirin 4 Makassar
Nomor Hp. : 085242416500


Bermaksud untuk melakukan penelitian lapangan/kepustakaan dalam rangka penyusunan Skripsi yang berjudul :

"PATOLOGI BIROKRASI PEMERINTAH DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BONE"

Sehubungan dengan hal tersebut, maka kami mohon agar yang bersangkutan diberikan izin untuk melakukan penelitian yang dimaksud.

Demikian penyampaian kami, atas perhatian dan bantuannya diucapkan terima kasih.

a n. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kemahasiswaan Fisip Unhas.


Dr. Hasniati, S.Sos. M.Si.
NIP. 196801011997022001

Tembusan Yth.:

1. Dekan Fisip (sebagai laporan)
2. Kassubbag. Akademik
3. Ketua Departemen Ilmu Pemerintahan
4. Pertinggal.



PEDOMAN WAWANCARA

Dimensi (<i>Disfunctions Of Bureaucracy</i>)	Pertanyaan
Struktur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana tanggapan terkait jalur koordinasi dalam pelayanan KTP? 2. Kendala seperti apa yang ditemukan dalam melakukan pelayanan KTP? 3. Bagaimana tanggapan terhadap keluhan masyarakat akan pelayanan yang diberikan?
Aturan	<p><u>Pegawai Disdukcapil :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana tanggapan terkait pelaksanaan TUPOKSI masing-masing unit dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat khususnya pelayanan KTP? 2. Bagaimana tindak lanjut yang dilakukan apabila ditemukan perilaku patologi oleh pegawai dalam melakukan pelayanan KTP? 3. Bagaimana tanggapan terkait dengan keluhan masyarakat terhadap aturan dalam pelayanan KTP? <p><u>Masyarakat :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana tanggapan masyarakat terhadap aturan pelayanan KTP yang diterapkan di Disdukcapil Bone? 2. Kendala seperti apa yang ditemukan akibat dari aturan yang ada?
Proses	<p><u>Pegawai Disdukcapil :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana tanggapan terkait SOP Pelayanan KTP? 2. Kendala seperti apa yang ditemukan dalam pelayanan KTP berdasarkan SOP? 3. Bagaimana tanggapan terhadap keluhan pelayanan oleh masyarakat terkait proses pelayanan yang berlaku? <p><u>Masyarakat :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana tanggapan masyarakat terkait epektifitas dan efisiensi dalam proses pelayanan KTP? 2. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap proses pelayanan KTP yang dirasakan? 3. Kendala seperti apa yang sering dialami dalam menerima pelayanan KTP?

Dimensi (<i>Mal Administrations</i>)	Pertanyaan
Perilaku Korupsi	<p><u>Pegawai Disdukcapil:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana tanggapan dalam mengantisipasi terjadinya perilaku menyimpang dalam pelayanan KTP? 2. Bagaimana tanggapan terkait transparansi pelayanan yang dilakukan? <p><u>Masyarakat :</u> Bagaimana tanggapan masyarakat, apakah pernah menemukan perilaku pungutan liar dalam pelayanan KTP?</p>
Tidak Sensitif	<p><u>Pegawai Disdukcapil:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana tanggapan apabila ditemukan pegawai yang tidak cekatan dalam melayani masyarakat? 2. Bagaimana tanggapan terkait upaya dalam meningkatkan sensitifitas pegawai dalam memberikan pelayanan KTP kepada masyarakat? <p><u>Masyarakat:</u> Bagaimana tanggapan masyarakat terhadap tingkat responsif pegawai dalam memberikan pelayanan?</p>
Arogan	<p><u>Pegawai Disdukcapil :</u> Bagaimana tanggapan terhadap sikap pegawai dalam memberikan pelayanan KTP kepada masyarakat seperti kesopanan, keramahan, dan lain sebagainya?</p> <p><u>Masyarakat :</u> Bagaimana tanggapan masyarakat terkait sikap pelayanan yang dirasakan?</p>
Miskomunikasi	<p><u>Pegawai Disdukcapil :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana efektifitas penyampaian informasi yang dilakukan? 2. Bagaimana upaya yang dilakukan dalam peningkatan penyebaran informasi baik secara luring maupun daring? <p><u>Masyarakat :</u> Bagaimana tanggapan masyarakat terkait penyampaian informasi dalam pelayanan KTP?</p>

Dokumentasi Wawancara

1. Wawancara dengan Kepala Dinas Dukcapil Kab. Bone (H. A. Saharuddin, S.STP, M.Si)



2. Wawancara dengan Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Dukcapil Kab. Bone (Drs. H. Iskandar, M.S)



**3. Wawancara dengan Kabid Pengelolaan Informasi Adm
Kependudukan Dinas Dukcapil Kab, Bone (Sri Yulita, SH, MH)**



**4. Wawancara dengan masyarakat yang mendapatkan pelayanan
pembuatan KTP di dukcapil Bone**



5. Pengambilan Data Penelitian di Kasi. Pengelolaan Informasi Adm Kependudukan dan Pemanfaatan Data Dinas Dukcapil Kab. Bone

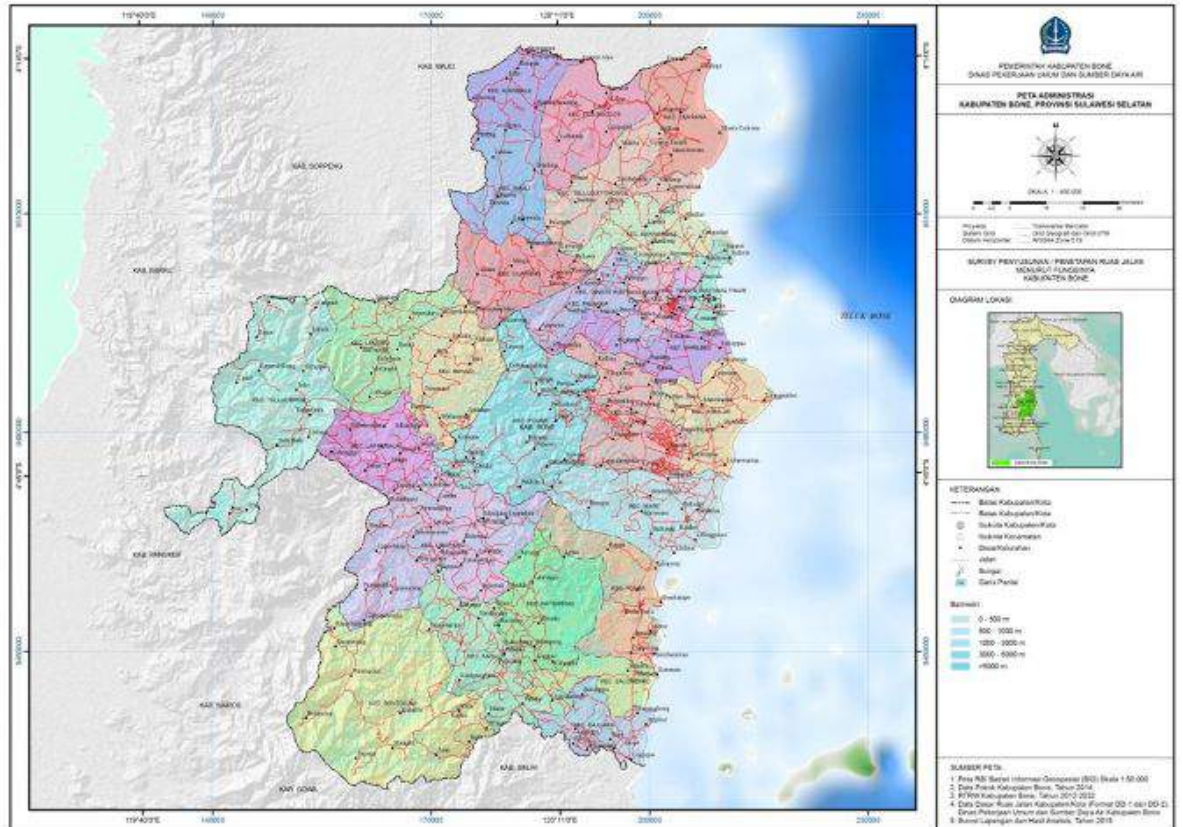


6. Pengambilan Data Penelitian di Sekretariat Disdukcapil Kab. Bone



Lampiran Data Primer dan Sekunder:

1. Peta Administrasi Kabupaten Bone

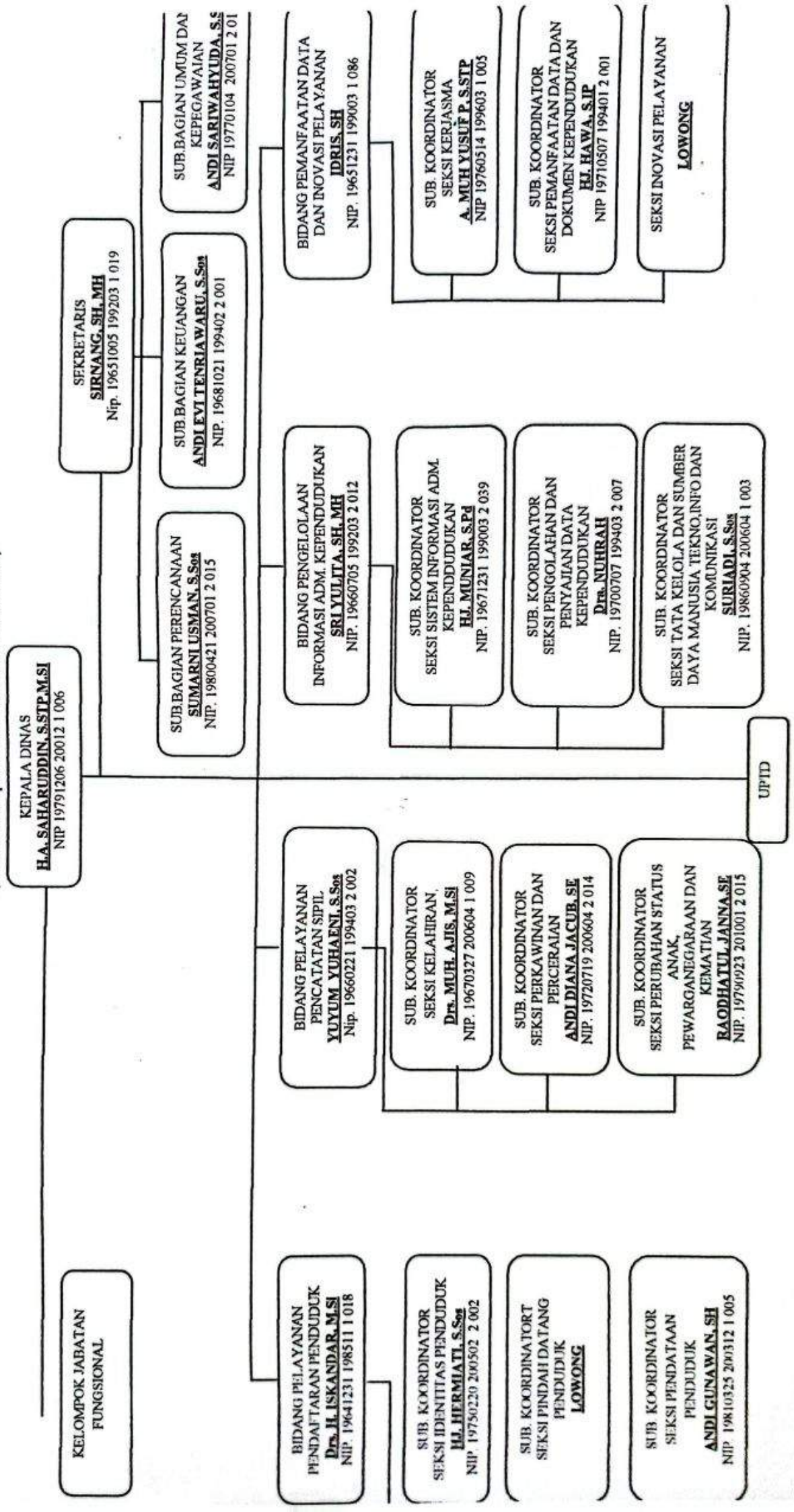


2. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone



PEMERINTAH KABUPATEN BONE
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
 JALAN H. A. MAPPANYUKKI No.1 KABUPATEN BONE PROVINSI SUL-SSEL.
 KODE: POS 92733 Telp. (0481)27650

BAGAN STRUKTUR ORGANISASI
 (Peraturan Bupati Bone Nomor 77 Tahun 2021)



3. Tampak Depan dan Belakang Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone



4. Kondisi pelayanan KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone



5. kondisi ruang tunggu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone



6. Kotak saran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone



7. Proses perekaman KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone



8. Papan informasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone

