

Daftar Pustaka

Buku

- Adrianto. 2007. *Good E-Government Transparansi dan Akuntabilitas Publik melalui E-governmnet*. Bayumedia Publishing. Malang.
- Ahmad, B. 2018. *Pelayanan Publik Teori dan Praktik*. Bandung: Manggu Makmur Tanjung Lestari.
- Budi Rianto, Drs., M.Si dan Tri Lestari, M.Si. 2012. *Polri dan Aplikasi E-Government dalam Pelayanan Publik*. Surabaya: Putra Media Nusantara.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: Rajawali Pers
- Indrajit. 2002. *Membangun Aplikasi E-Goverment*. Jakarta : PT. Elek Media Komputindo.
- Indrajit, Richardus Eko dkk. 2005. *E-Government In Action: Ragam Kasus Implementasi Di Berbagai Belahan Dunia*. Yogyakarta: Andi.
- Indrajit. 2006. *Electronic Government:Strategi Pembangunan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta:Andi.
- Lewis, Carol W. & Stuart C. Gilman. 2005. *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide*. Market Street, San Fransisco: JosseyBass.
- Napitupulu. 2007. *Pelayanan Publik & Customer Satifaction*. Bandung:Alumni.
- Parasuraman, (1990) A., Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry). *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York : THE TREE PRESS.
- Pasolong. 2014. *Teori Administrasi Publik*. Makassar. Alfabet.
- Pasolong. 2016. *“Metode Penelitian Administrasi”*. Bandung. Alfabeta.
- Rohman, Ahmad Ainur. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Program Sekolah Demokrasi.
- Sampara Lukman. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Stia Lan Press.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Sugiono. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & G*. Bandung: Alfabeta.
- Surjadi. 2012. *Pembangunan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT. Refika.
- Sedarmayanti. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: Refika Aditama.
- Tjiptono & Gregorius. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI.
- Uluml. 2018. *Public Service Tinjauan Teoritis dan Isu-isu Strategis Pelayanan Publik*. Malang: UB Press.

Jurnal / Skripsi / Tesis

- Febrianti. 2014. "Kualitas Pelayanan Kearsipan Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan". Skripsi. Makassar. Universitas Hasanuddin.
- Maktublo, Hamila. 2020. "Pelayanan Perizinan Berbasis Elektronik Online Di Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Kota Yogyakarta". Skripsi Yogyakarta. Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa.
- Nugraha, Joko. E-Government Dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman). *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*. Volume 2, Nomor 1.
- Nurchayani, Mutia. 2015. "Penerapan E-Government Kelurahan Di Kantor Kelurahan Karampuang Kecamatan Panakukkang Kota Makassar". Skripsi. Makassar. Universitas Hasanuddin.
- Mulyadi, Trisna. 2019. "Pelayanan Izin Penelitian Berbasis Elektronik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan". Thesis Makassar. STIA LAN Makassar.

Peraturan Perundang-undang

- Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*.

Undang-undang No. 25 Tahun 2009, Pasal 40 tentang pengaduan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Website

Dmptsp.sulselprov.go.id.(2021, Des 12). Layanan PTSP Online. Diakses dari (<https://dpmpptsp.sulselprov.go.id/>)

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

Curriculum Vitae



A. Informasi Pribadi

Nama : Ratnika Juliany Ramadhan
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat/ Tanggal Lahir : Makassar/ 11 Juli 2000
Agama : Islam
No. Hp : 082293025203
Email : Ratnikajuliany6@gmail.com
Nama Orang Tua
Ayah : Ramadhan S.
Ibu : Nurhaena P.

B. Riwayat Pendidikan

TK : TK Kartini DW Unhas (2005 – 2006)
SD : SD. Inp. Perumnas Antang II (2006 – 2012)
SMP : SMPN. 23 Makassar. (2012 – 2015)
SMA : SMAN. 12 Makassar. (2015- 2018)
Perguruan Tinggi : Universitas Hasanauddin, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Departemen Ilmu Administrasi Publik, Pogram Studi Administrasi Publik.
(2018- 2022)

C. Pengalaman Organisasi

1. Pengurus Divisi Biro Kesekretariatan Humanis Fisip Unhas Periode 2020-2021.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
KAMPUS TAMALANREA
Jl. PERINTIS KEMERDEKAAN KM. 10 MAKASSAR 90245

Nomor : **2459** /UN4.8.1/PT.01.00/2022
Hal : Permohonan Izin Melakukan
Penelitian / Wawancara

08 Maret 2022

Yth. Gubernur Sulawesi Selatan
c.q. Kepala UPT P2T, BKPM Pro. Sulsel
Makassar.

Dengan hormat, kami sampaikan bahwa mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin yakni:

nama : Ratnika Juliany Ramadhan
no. pokok : E011 18 1322
departemen : Ilmu Administrasi
prog.Studi : Administrasi Publik
alamat : Jln. Peternakan III Blok M/20 Kompleks Unhas Antang

bermaksud melakukan Penelitian lapangan/kepastakaan dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul : Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sulawesi Selatan.

Sehubungan dengan hal tersebut, maka kami mohon kiranya agar yang bersangkutan diberikan izin melakukan penelitian yang di maksud.

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

a.n. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik, Riset,
dan Inovasi,

Dr. Phil Sukri, S.IP., M.Si
NIP 19750818200811008

Tembusan :
1. Dekan Fisip Unhas
2. Ketua Departemen Ilmu Administrasi Fisip Unhas



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
BIDANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN

Nomor : 29655/S.01/PTSP/2022
Lampiran : -
Perihal : Izin Penelitian

Kepada Yth.
Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
Prov. Sulsel

di-
Tempat

Berdasarkan surat Dekan FISIP UNHAS Makassar Nomor : 2459/UN4.8.1/PT.01.00/2022 tanggal 08 Maret 2022 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : **RATNIKA JULIANY RAMADHAN**
Nomor Pokok : E011181322
Program Studi : Adm. Publik
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa(S1)
Alamat : J. P. Kemerdekaan Km. 10, Makassar

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka penyusunan Skripsi, dengan judul :

" PENERAPAN E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPPTSP) PROVINSI SULAWESI SELATAN "

PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. 15 April s/d 15 Mei 2022

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami menyetujui kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.
Dokumen ini ditandatangani secara elektronik dan Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan menggunakan barcode.
Demikian surat izin penelitian ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
Pada tanggal : 12 April 2022

A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN
PIL. KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN
Selaku Administrator Pelayanan Perizinan Terpadu

Dra. Hj. SUKARNIATY KONDOLELE, M.M.
Pangkat : Pembina Utama Madya
Nip : 19650606 199003 2 011

Tembusan Yth



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jalan Bougenville No. 05 Telp. (0411) 441532, 440151 Fax (0411) 450560
MAKASSAR 90231

SURAT KETERANGAN

NOMOR: 423.4/BA1/D / DPMPST

Yang Bertanda Tangan dibawah ini:

Nama : SAMSIBAR, S.E, M.M
Nip : 19781231 200801 1 008
Jabatan : Kasubag. Umum dan Kepegawaian


Menerangkan bahwa:

Nama : RATNIKA JULIANY RAMADHAN
Nomor Pokok : E011181322
Program Studi : Administrasi Publik
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa (S1)
Alamat : Jl. Perintis Kemerdekaan KM.10, Makassar.

Dengan ini menyatakan yang sebenar benarnya bahwa mahasiswa tersebut pernah melakukan Penelitian pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan dari tanggal 15 April s/d 15 Mei 2022, dengan judul :
" PENERAPAN E-GOVERMENT DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPSTP) PROVINSI SULAWESI SELATAN "

Demikian surat keterangan ini di buat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk di pergunakan seperlunya.

Diterbitkan di Makassar
Pada Tanggal 06 Juni 2022
An. Kepala DPMPSTP Prov. SulSel
Kasubag. Umum dan Kepegawaian


SAMSIBAR, S.E, M.M
NIP. 19781231 200801 1 008



**Pintu Akses Utama Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu
Satu Pintu Prov. Sulawesi Selatan**



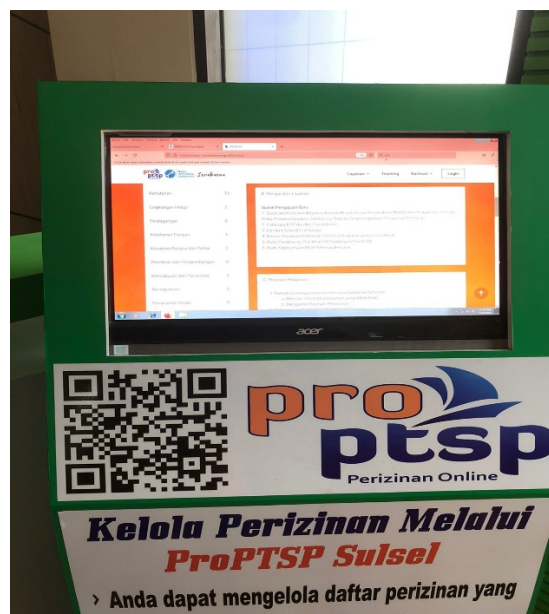
Ruang Tunggu Pemohon Perizinan Lt.1 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Prov. Sulawesi Selatan.



Papan Informasi Jam Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Prov. Sulawesi Selatan.



Pemberian Informasi Pegawai Kepada Pemohon Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Prov. Sulawesi Selatan.





Mol Pelayanan (Font Office) Lt.1 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Prov. Sulawesi Selatan.



Ruang Tunggu Pemohon Lt.1 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Prov. Sulawesi Selatan



Penulis Sedang Melakukan Wawancara





Penulis Sedang Melakukan Wawancara





Café Investasi (Umum) It.1 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Prov. Sulawesi Selatan.



Charger Station (Umum) It.1 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Prov. Sulawesi Selatan



Ruang Bermain Umum Anak di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Prov. Sulawesi Selatan.



Toilet Umum di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Prov. Sulawesi Selatan.



Fasilitas Umum Tangga dan Lift di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Prov. Sulawesi Selatan.



Ruang Validator (Back Office) It.2 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Prov. Sulawesi Selatan.



Ruang Tunggu Pemohon It.2 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Prov. Sulawesi Selatan



**Lokasi Parkiran di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu
Satu Pintu Prov. Sulawesi Selatan**

