

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, B. (2018). *Pelayanan Publik*. Phinisi Utama Media.
- Fauzi, A., & Nugroho, R. H. (2020). *Manajemen Kinerja*. Airlangga University Press.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. *Buku*, 1–250.
- KEPUTUSAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA NOMOR : 63/KEP/M.PAN/7/2003 TENTANG PEDOMAN UMUM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK. (n.d.).
- Lian, B. (2017). *Kepemimpinan dan Kualitas Kinerja Pegawai* (D. Wardiah & D. Nuzulia, Eds.; 1st ed.). Noer Fikri Offset. <https://www.researchgate.net/publication/347007120>
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Remaja Rosdakarya.
- Maulidiah, S. (2014). *Pelayanan Publik* (R. Rauf, Ed.). CV. Indra Prahasta.
- KEPUTUSAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA NOMOR : KEP/25/M.PAN/2/2004 TENTANG PEDOMAN UMUM PENYUSUNAN INDEKS KEPUJASAN MASYARAKAT UNIT PELAYANAN INSTANSI PEMERINTAH , (2004). <https://fapet.ub.ac.id/wp-content/uploads/2013/03/Kep-Men-PAN-25-Th-2004-Ttg-Pedoman-Umum-Penyusunan-IKM.pdf>
- Moehersono. (2012). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Raja Grafindo Persada.
- Mursyidah, O. L., & Choiriyah, I. U. (2020). *BUKU AJAR MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK* (I. Rodiyah, Ed.; 1st ed.). UMSIDA Press.
- Nashar. (2020). *Kualitas Pelayanan Akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat*. Duta Media Publishing.
- PERATURAN PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA NOMOR 30 TAHUN 2019 TENTANG PENILAIAN KINERJA PEGAWAI NEGERI SIPIL, (2019). <https://www.bkn.go.id/wp-content/uploads/2019/05/PP-Nomor-30-Tahun-2019.pdf>
- UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK, (2009). <http://ult.uny.ac.id/sites/ult.uny.ac.id/files/UU-No-25-Thn-2009-ttg-Pelayanan-Publik.pdf>
- Putra, D. (2013). *ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT DI KANTOR CAMATPASIR PENYU KABUPATEN INDRAGIRI HULU*.

- Rahmadana, M. F., & dkk. (2020). *Pelayanan Publik* (J. Simarmata, Ed.; Vol. 1). Yayasan Kita Menulis.
- Sari, R., & Darmadi. (2021). *OPTIMALISASI KINERJA PEGAWAI* (W. Kurniawan, Ed.; 1st ed.). CV. Pena Persada.
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Refika Aditama.
- Sianturi, M. (2019). *Apa Itu Kinerja*.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sulisworo, D. (2009). Pengukuran Kinerja. *Buku*, 1–77.
- Sumual, T. E. M. (2013). *MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA* (T. Michael, Ed.). CV. R.A.De. Rozarie. www.derozarie.co.id
- Surya, W. H. (2012). *ANALISIS KINERJA PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT BANTAN KABUPATEN BENGKALIS*.
- Sutrisno, E. (2018). *Budaya Organisasi* (1st ed.). Prenadamedia Group.
- Tarigan, A. F. (2011). *ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA PEGAWAI DALAM ORGANISASI SEKTOR PUBLIK*.
- Warella, S., & dkk. (2021). *Penilaian Kinerja Sumber Daya Manusia* (A. Rikki & J. Simarmata, Eds.; 1st ed.). Yayasan Kita Menulis.
- Zainudin. (2019). KINERJA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN TAWAELI KOTA PALU. *Jurnal*, 3.

L
A
M
P
I
R
A
N



(Gambar Kantor Kecamatan Manggala)



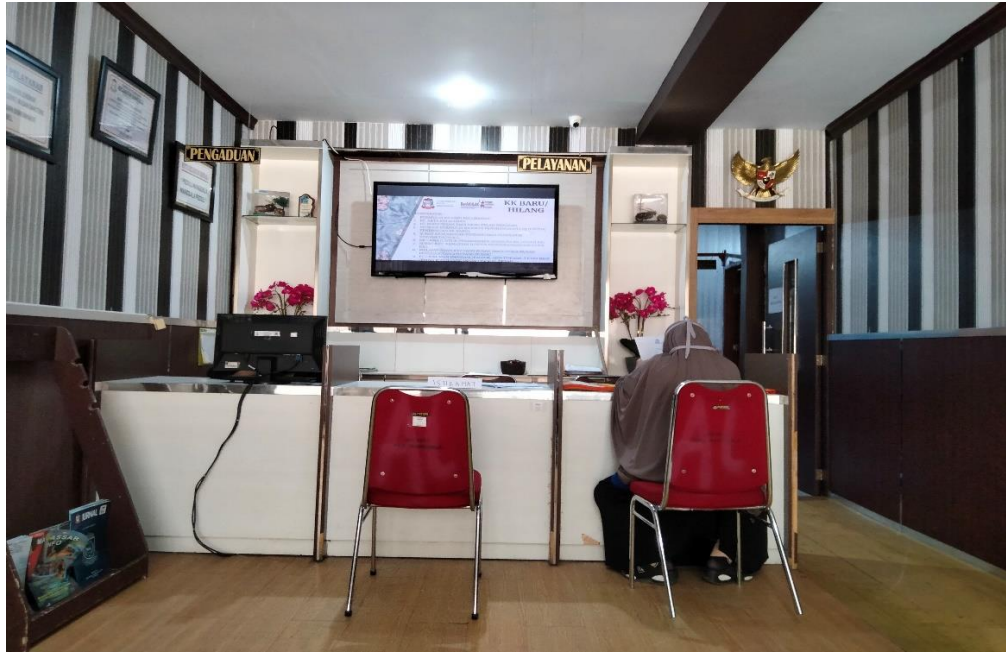
(Halaman Kantor Kecamatan Manggala)



(Pintu Masuk Kantor Kecamatan Manggala)



(Halaman Depan Kantor Kecamatan Manggala)



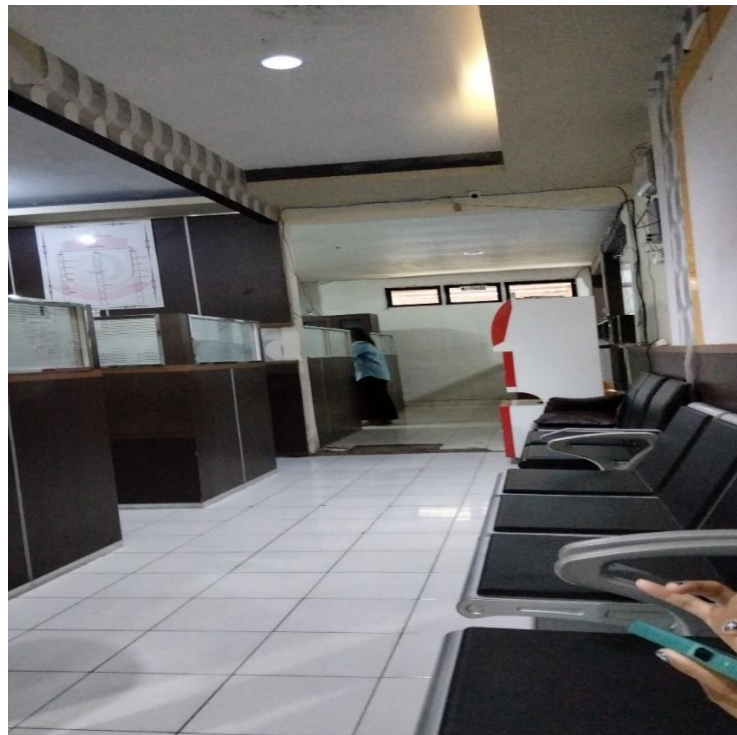
(Loket Pelayanan dan Pengaduan)



(Ruang Tunggu Utama)



(Ruang Pelayanan Pengurusan PPAT)



(Ruang Tunggu Pelayanan Berkas Administrasi Kependudukan)



(Dokumentasi Wawancara Bersama Informan)



(Dokumentasi Wawancara Bersama Informan)



(Dokumentasi Wawancara Bersama Bapak H. Muhammad Yusuf, S.Sos sebagai Kasubag Umum dan Kepegawaian Kecamatan Manggala)



(Dokumentasi Wawancara Bersama Bapak Mansur sebagai Staf Kecamatan Manggala)



(Dokumentasi Wawancara Bersama Informan)



(Dokumentasi Wawancara Bersama Informan)



(Dokumentasi Wawancara Bersama Informan)



(Dokumentasi Wawancara Bersama Informan)



(Dokumentasi Wawancara Bersama Informan)



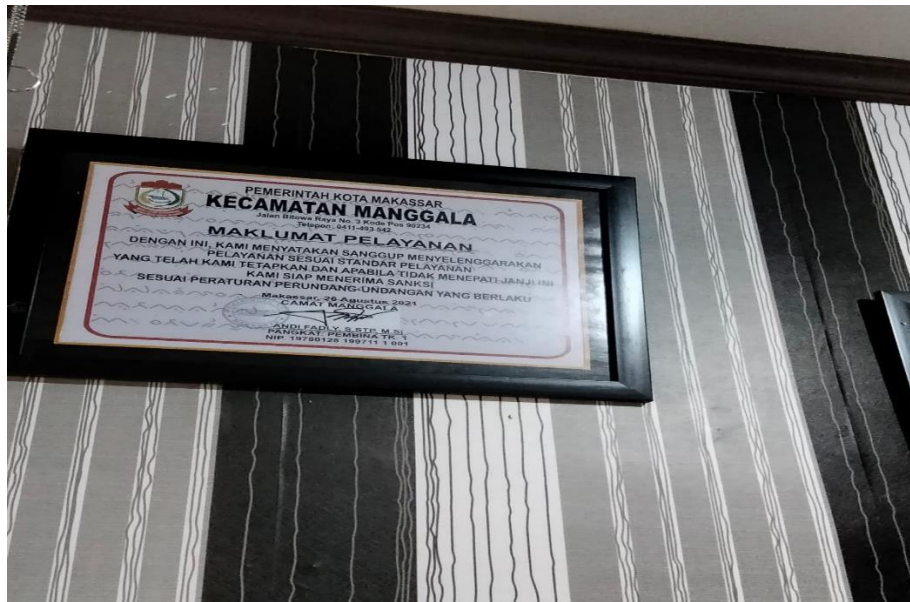
(Dokumentasi Wawancara Bersama Informan)



(Dokumentasi Loker Pelayanan KK, KTP, dan Surat Pindah)



(Dokumentasi Bersama Bapak H. Muhammad Yusuf, S.Sos)



(Dokumentasi Maklumat Pelayanan)



(Dokumentasi Janji Pelayanan)



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

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

17 November 2022

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

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

nama : Novita Diana Putri
no. pokok : E011 19 1068
departemen : Ilmu Administrasi
prog.Studi : Administrasi Publik
alamat : Jl. Toddopuli 10 Baru No. 23

Bermaksud melakukan Penelitian lapangan/kepustakaan dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul : Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar

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
dan Riset



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

Tembusan :

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



PEMERINTAHKOTA MAKASSAR
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jalan Ahmad Yani No 2 Makassar 90111
Telp +62411 – 3615867 Fax +62411 – 3615867

Email : Kesbang@makassar.go.id Home page : <http://www.makassar.go.id>



Makassar, 28 November 2022

K e p a d a

Yth. CAMAT MANGGALA
KOTA MAKASSAR

Di -

MAKASSAR

SURAT IZIN PENELITIAN
Nomor : 070/ 254 -II/BKBP/XII/2022

- Dasar : 1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2019 tentang Sistem Nasional Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 17 Tahun 2016 tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah.
3. Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Makassar (Lembaran Daerah Kota Makassar Tahun 2016 Nomor 8).
- Memperhatikan : Surat Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan nomor : 12437/S.01/PTSP/2022 Tanggal 23 November 2022 perihal Izin Penelitian.

Setelah membaca maksud dan tujuan penelitian yang tercantum dalam proposal penelitian, maka pada prinsipnya Kami menyetujui dan memberikan Izin Penelitian kepada :

Nama : **NOVITA DIANA PUTRI**
NIM / Jurusan : E011191068 / Ilmu Administrasi Publik
Pekerjaan : Mahasiswa (S1) / UNHAS
Tanggal pelaksanaan : **28 November s/d 23 Desember 2022**
Jenis Penelitian : Skripsi
Alamat : Jl. P. Kemerdekaan Km. 10, Makassar
Judul : **"KINERJA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN MANGGALA KOTA MAKASSAR"**

Demikian Surat Izin Penelitian ini diberikan agar digunakan sebagaimana mestinya dan selanjutnya yang bersangkutan melaporkan hasilnya kepada Walikota melalui Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Makassar Melalui *Email* Bidanghublabakesbangpolmks@gmail.com.

a.n. WALIKOTA MAKASSAR
KEPALA BADAN KESBANGPOL.
u.b.
SEKRETARIS, f

DR. HARI, S.IP., S.H., M.H., M.Si., M.I.Kom

Pangkat : Pembina Tingkat I/IV.b

NIP : 19730607 199311 1 001

Tembusan :

1. Walikota Makassar di Makassar (*sebagai laporan*);
2. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Prov. Sul – Sel. di Makassar;
3. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Makassar (*sebagai laporan*);
4. Kepala Unit Pelaksana Teknis P2T Badan Koordinasi Penanaman Modal Daerah Prov. Sul Sel di Makassar;
5. Dekan FISIP UNHAS Makassar di Makassar;
6. Mahasiswa yang bersangkutan;
7. Arsip.

RIWAYAT HIDUP



Novita Diana Putri, Lahir di Makassar pada 12 November 2000. Anak kedua dari empat bersaudara dari pasangan Bapak **Agus Sukanto** dan Ibu **Maryati**. Adapun riwayat pendidikan penulis, pada tahun 2013 lulus dari SD Inpres Unggulan Puri Taman Sari. Kemudian pada tahun yang sama melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 40 Makassar dan lulus pada tahun 2016. Kemudian melanjutkan pendidikan di SMK Negeri 6 Makassar dan lulus pada tahun 2019. Pada tahun 2019 terdaftar sebagai mahasiswi di Universitas Hasanuddin Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dengan mengambil Program Studi Administrasi Publik yang mengantarkan penulis untuk mendapatkan gelas sarjana.

Demikian riwayat hidup penulis sekedar untuk diketahui. Sekian dan terimakasih.