

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, J. (2019). Kualitas pelayanan publik di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Gorontalo. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 6(2), 73-82.
- Ade, A. W. (2023). Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang.
- Ayudini, S. (2017). Kualitas pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar, 2-5.
- Badan Statistik Kabupaten Sidenreng Rappang Tahun 2023. <https://sidrapkab.bps.go.id/>
- Banyuasin, B. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil <https://disdukcapil.banyuasin.go.id/tugas-dan-fungsi/>
- Donald, John. (2008). *A Theory Government Science*. Publishing by Fortune, New York
- Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, 1(1), 9-18.
- Gibson, Peter. (2010). *Teori-teori birokrasi*. Penerbit Rajawali Press, Jakarta.
- Ilham, E. (2016). Perilaku Birokrasi Pemerintah dalam Pelayanan Administrasi pada Kantor Kecamatan Bontoala Kota Makassar.
- Karinda, K., & Zaman, W. (2021). Perilaku Birokrasi Terhadap Pelayanan Kependudukan. *Journal of Government Insight*, 1(1), 12-24.
- Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 tentang prinsip-prinsip pelayanan publik.*
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.
- Kinandung, R. (2012). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Birokrasi Pemerintah. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 2(1), 35-51.
- Laporan Kerja (LKJ) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Sidenreng Rappag Tahun 2022
Laporan Kerja (LKJ) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Sidenreng Rappag Tahun 2023

NANCY, J. PERILAKU BIROKRASI DALAM PELAYANAN PUBLIK.

Ndraha, Taliziduhu. (2005). *Kybernology. Ilmu Pemerintahan baru*. Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.

Nurfarida, I. N. (2015). Pengukuran Indeks Kepuasan Pelanggan Untuk Peningkatan Kualitas Layanan. *Jurnal Ekonomi Modernisasi*, 11(2), 135-146.

Peraturan Bupati Sidenreng Rappang Nomor 54 Tahun 2018

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010
Tentang disiplin Pegawai Negeri Sipil

Permatasari, A. (2020). Pelaksanaan Pelayanan Publik yang Berkualitas. *DECISION: Jurnal Administrasi Publik*, 2(1), 51-56.

Pratiwi, A. (2023). *Efektivitas Pelaksanaan Program Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Parepare* (Doctoral dissertation, IAIN PAREPARE).

Rakhmat, J. (2022). Perilaku Birokrasi dalam Pelayanan E-KTP di Kota Makassar.

Rencana Strategis (Renstra) Tahun 2018-2023 Kabupaten Sidrap

Rohayatin, T., Warsito, T., Pribadi, U., Nurmandi, A., Kumorotmo, W., & Suranto, S. (2017). Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Birokrasi Pemerintahan. *Caraka Prabhu: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(01), 22- 36.

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

Sembiring, B. K. P. (2016). *Perilaku Aparat Birokrasi Dalam Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP)* (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area).

Sigit, T. P. S. (2018). Perilaku Aparatur dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantaeng.

Sujendra, B., & Sihaloho, N. T. P. (2021). Etika Aparatur Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Masa Pandemi Covid-19 Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah. *KEMUDI: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 6(01), 27-36.

Sumarli, S. S. (2020). Kepemimpinan dan Pelayanan Publik. *Yudabbiru Jurnal Administrasi Negara*, 2(1), 60-69.

Toha Miftha. (2012). Birokrasi dan Politik di Indonesia. Jakarta: Raja Grafindo Persada

Toha Miftha. (2008). Birokrasi Pemerintah Indonesia di Era Reformasi

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan public

Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara

Website palekko Sidenreng Rappang. <https://palekko.sidrapkab.go.id/>

Website resmi Pemerintah Kabupaten Sidrap. <https://sidrapkab.go.id/>

Widodo, TH., (2001). *Ilmu Pemerintahan dan Kebijakan Publik*. Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.

Yulindaningtyas, D. (2015). Kualitas Pelayanan Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP)*, 4(2).

Zaini, R. "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Public di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Magetan". *Habitus : Jurnal Pendidikan, Sosiologi, dan Antropologi*, vol. 1, no. 1, 2017. 25-26.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Surat Izin Penelitian



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Perintis Kemerdekaan Km. 10 Makassar 90245
Telepon (0411) 585024, FAX (0411) 585024
Laman www.fisip.unhas.ac.id

Nomor : 3785/UN4.8.1/PT.01.04/2024

14 Mei 2024

Lamp. :

Hal : **Permohonan Izin Melakukan Penelitian**

Yth. Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Sulawesi Selatan
Di

Tempat.

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

Nama	: Andi Siti Nursiana
Nomor Pokok	: E051201039
Departemen	: Ilmu Pemerintahan
Alamat	: Perumahan Grand Cakra Residence Taeng Gowa, Blok J No. 16
Nomor HP	: 085 397 911 774

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

“PERILAKU APARATUR DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SIDRAP”

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

Prof. Dr. Hasmiati S.Sos. M.Si. 9
NIP 196801011997022001

Tembusan :

1. Dekan Fisip Unhas;
2. Ketua Departemen Ilmu Pemerintahan Fisip Unhas;
3. Kassubbag. Bidang Akademik dan Kemahasiswaan Fisip Unhas;
4. Pertinggal.





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

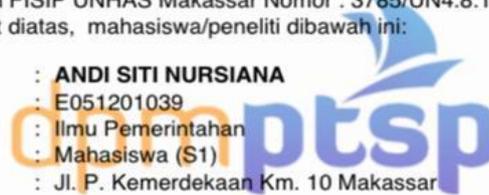
Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : ptsp@sulselprov.go.id
Makassar 90231

Nomor : **13541/S.01/PTSP/2024** Kepada Yth.
Lampiran : - Bupati Sidrap
Perihal : **Izin penelitian**

di-
Tempat

Berdasarkan surat Dekan FISIP UNHAS Makassar Nomor : 3785/UN4.8.1/PT.01.04/2024 tanggal 14 Mei 2024 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a : **ANDI SITI NURSIANA**
Nomor Pokok : E051201039
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa (S1)
Alamat : Jl. P. Kemerdekaan Km. 10 Makassar



PROVINSI SULAWESI SELATAN

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

" PERILAKU APARATUR DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SIDRAP "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **06 Juni s/d 06 Agustus 2024**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami **menyetujui** kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
Pada Tanggal 28 Mei 2024

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN**



ASRUL SANI, S.H., M.Si.
Pangkat : PEMBINA TINGKAT I
Nip : 19750321 200312 1 008

Tembusan Yth
1. Dekan FISIP UNHAS Makassar di Makassar;
2. *Pertinggal.*



PEMERINTAH KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
JL. HARAPAN BARU KOMPLEKS SKPD BLOK A NO. 5 KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG
PROVINSI SULAWESI SELATAN

Telepon (0421) - 3590005 Email : ptsp_sidrap@yahoo.co.id Kode Pos : 91611

IZIN PENELITIAN

Nomor : 236/IP/DPMTSP/6/2024

- DASAR**
1. Peraturan Bupati Sidenreng Rappang No. 1 Tahun 2017 Tentang Pendelegasian Kewenangan di Bidang Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang
 2. Surat Permohonan **ANDI SITI NURSIANA** Tanggal **04-06-2024**
 3. Berita Acara Telaah Administrasi / Telaah Lapangan dari Tim Teknis
DPMTSP PROVINSI SULAWESI SELATAN
Nomor **13541/S.01/PTSP/2024** Tanggal **28-05-2024**

MENGIZINKAN

KEPADA

NAMA : ANDI SITI NURSIANA

ALAMAT : DSN II ULOE, DESA BOTTO, KEC. PITU RIASE

UNTUK : melaksanakan Penelitian dalam Kabupaten Sidenreng Rappang dengan keterangan sebagai berikut :

NAMA LEMBAGA / UNIVERSITAS : UNIVERSITAS HASANUDDIN

JUDUL PENELITIAN : PERILAKU APARATUR DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SIDRAP

LOKASI PENELITIAN : DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SIDRAP

JENIS PENELITIAN : KAULITATIF

LAMA PENELITIAN : 06 Juni 2024 s.d 06 Agustus 2024

Izin Penelitian berlaku selama penelitian berlangsung

Dikeluarkan di : Pangkajene Sidenreng

Pada Tanggal : 04-06-2024



Biaya : Rp. 0,00

Tembusan :

1. DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SIDRAP
2. UNIVERSITAS HASANUDDIN

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik



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;

Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 Tentang Aparatur Sipil Negara



**PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA**

SALINAN

UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 20 TAHUN 2023
TENTANG
APARATUR SIPIL NEGARA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka pelaksanaan cita-cita bangsa dan mewujudkan tujuan negara sebagaimana tercantum dalam pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, perlu dibangun aparatur sipil negara yang memiliki integritas, profesional, netral dan bebas dari intervensi politik, bersih dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme, serta mampu menyelenggarakan pelayanan publik bagi masyarakat dan mampu menjalankan peran sebagai unsur perekat persatuan dan kesatuan bangsa berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
 - b. bahwa dalam rangka mempercepat pelaksanaan transformasi aparatur sipil negara untuk mewujudkan aparatur sipil negara dengan hasil kerja tinggi dan perilaku yang berorientasi pelayanan, akuntabel, kompeten, harmonis, loyal, adaptif, dan kolaboratif, perlu dilakukan penyempurnaan terhadap pelaksanaan manajemen aparatur sipil negara;
 - c. bahwa ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara sudah tidak sesuai dengan perkembangan penyelenggaraan fungsi aparatur sipil negara dan kebutuhan masyarakat sehingga perlu diganti;
 - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu membentuk Undang-Undang tentang Aparatur Sipil Negara;

Mengingat : . . .

SK No 202875 A

Dokumentasi Wawancara

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidrap



Kasubag Umum dan Kepegawaian



Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk



Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil



Bidang Pelayanan Informasi Administrasi Kependudukan & Informasi Data



Bidang Sekretariat



Masyarakat Pengguna Layanan



