

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

Ahmad, Jamaluddin, 'Metode Penelitian Administrasi Publik Teori Dan Aplikasi',  
*Yogyakarta: Gava Media, 2015.*

Barata, Atep Adya, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* (Elex Media Komputindo,  
2006)

Bertens, Kees, 'Etika (Edisi Revisi)', *Yogyakarta: Kanisius, 2013.*

Duadji, Noverman, 'Manajemen Pelayanan Publik (Wacana Konsep, Teori Dan  
Problema Pelayanan Publik)', *Bandar Lampung: Lembaga Penelitian  
Universitas Lampung, 2013.*

Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Gava Media, 2011).

Mahmudi, S E, 'Manajemen Kinerja Sektor Publik', 2019.

Moleong, Lexy J, 'Metodologi Penelitian Pendidikan Kualitatif', *Bandung: PT  
Remaja Rosdakarya, 2004.*

Nawawi, Hadari, and Mimi Martini, *Penelitian Terapan* (Gadjah Mada University  
Press, 2005).

Pasolong, Harbani, 'Kepemimpinan Birokrasi' (Alfabeta Bandung, 2020).

Ratminto, Atik, and Septi Winarsih, 'Manajemen Pelayanan Publik' (Yogyakarta:  
Pustaka Pelajar, 2006).

Sataloff, Robert T, and M Michael, 'Sataloff, Robert T, Michael M Johns, and  
Karen M Kost.', *Salinan Dan Terjemahan Buku Metodologi Penelitian  
Kualitatif.*, 2020.

Sedarmayanti, 'Reformasi Birokrasi Dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil', *Refika  
Adama, Jakarta, 2010.*



Sugiyono, Prof, 'Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)', *Bandung: Alfabeta*, 2015.

Widodo, Joko, 'Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik', *Malang: CV. Citra Malang*, 2001.

## JURNAL

Akbar, A. Muh Alwilah, 'Etika Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Tamaona Kec. Tombolo Kab. Gowa', *Management*, 25.1 (2020), 1–9  
<<http://dx.doi.org/10.1016/j.jss.2014.12.010><http://dx.doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.03.034><https://www.iiste.org/Journals/index.php/JPID/article/viewFile/19288/19711><http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.678.6911&rep=rep1&type=pdf>>.

Bisri, Mashur Hasan, and Bramantyo Tri Asmoro, 'Etika Pelayanan Publik Di Indonesia', *Journal of Governance Innovation*, 1.1 (2019), 59–76  
<<https://doi.org/10.36636/jogiv.v1i1.298>>.

Bungin, B, 'Format Desain Dan Model Kualitatif', *Metodologi Penelitian Kualitatif: Aktualisasi Metodologis Ke Arah Ragam Varian Kontemporer. Cetakan Ke-10. PT RajaGrafindo Persada. Jakarta*, 2015, 57–71.

Dt, Karjuni, 'Etika Pelayanan Publik', *Demokrasi*, 9.1 (2003), 61–70.

Erfina, Fitriani Baharuddin, and Lukman, 'Transparansi Penyaluran Bantuan COVID-19 Dalam Perspektif Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Sosial Kabupaten Sidenreng Rappang', *Al Qisthi: Jurnal Sosial Dan Politik*, 2021.

Simangunsong, Fernandes, 'UNDANG-UNDANG NO. 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK', 2016.





Optimized using  
trial version  
[www.balesio.com](http://www.balesio.com)



Optimized using  
trial version  
[www.balesio.com](http://www.balesio.com)

L  
A  
M  
P  
I  
R  
A  
N



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Novia Salim

Tempat dan Tanggal Lahir : Rappang, 26 Juni 2000

Alamat : Btn Aspol Antang

Nomor Telepon : 0895 0232 9688

Nama Orang Tua

Ayah : Muh Salim Tang

Ibu : Dewiyanti Yamin

Riwayat Pendidikan Formal

SD : SD Negeri 6 Baranti

SMP : MTs Negeri 1 Sidrap

MA : SMA Negeri 1 Sidrap





**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](mailto:ptsp@sulselprov.go.id)  
Makassar 90231

Nomor : **1439/S.01/PTSP/2022** Kepada Yth.  
Lampiran : - Bupati Sidrap  
Perihal : **Izin penelitian**

di-  
**Tempat**

Berdasarkan surat Dekan FISIP UNHAS Makassar Nomor : 3728/UN4.8.1/PT.01.00/2020 tanggal 21 April 2022 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : **NOVIA SALIM**  
Nomor Pokok : **E011181501**  
Program Studi : **Ilmu Adm. Negara**  
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 :

**" ETIKA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN RAPPANG KECAMATAN PANCA RIJANG KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **23 Mei s/d 23 Juni 2022**

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 23 Mei 2022

A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN  
PLT. KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU  
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN



**Dra. Hj SUKARNIATY KONDOLELE, M.M.**  
Pangkat : PEMBINA UTAMA MADYA  
Nip : 19650606 199003 2 011

Tembusan Yth  
1. Dekan FISIP UNHAS Makassar di Makassar.  
2. Perlinggal





**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 : 176/IP/DPMTSP/6/2022**

- 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 **NOVIA SALIM** Tanggal **03-06-2022**
  3. Berita Acara Telaah Administrasi / Telaah Lapangan dari Tim Teknis **DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP PROVINSI SULAWESI SELATAN** Nomor **1439/S.01/PTSP2022** Tanggal **23-05-2022**

**M E N G I Z I N K A N**

KEPADA

NAMA : **NOVIA SALIM**

ALAMAT : **PASSENO II, KEL. DUAMPANUA, KEC. BARANTI**

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

NAMA LEMBAGA /  
UNIVERSITAS : **FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK UNIVERSITAS  
HASANUDDIN**  
JUDUL PENELITIAN : **ETIKA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN  
RAPPANG KECAMATAN PANCA RIJANG KABUPATEN  
SIDENRENG RAPPANG**

LOKASI PENELITIAN : **KELURAHAN RAPPANG**

JENIS PENELITIAN : **KUALITATIF**

LAMA PENELITIAN : **03 Juni 2022 s.d 03 Juli 2022**

Izin Penelitian berlaku selama penelitian berlangsung

Dikeluarkan di : Pangkajene Sidenreng

Pada Tanggal : 03-06-2022



**Biaya : Rp. 0,00**

hari :

DI RAPPANG KAB. SIDENRENG RAPPANG  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
Jl. Harapan Baru Kompleks SKPD Blok A No. 5 Makassar Di Makassar  
TANGGAL







**PEMERINTAHAN KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG**  
**KECAMATAN PANCA RIJANG**  
**KELURAHAN RAPPANG**

JL. LAKKI No. Telepon (0421)93003 KodePos 91651 Rappang

**SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN**  
Nomor : 217/KR/VII-2022

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : HJ. MUSLIHAT. SE, M.AP  
NIP : 197810142002122004  
Jabatan : Kepala Kelurahan Rappang

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama Mahasiswa : NOVIA SALIM  
Nomor Pokok : E011181501  
Jurusan : Administrasi Publik  
Nama Lembaga : Universitas Hasanuddin

Benar telah menyelesaikan kegiatan penelitian pada tanggal 23 Mei s/d 23 Juni di Kantor Kelurahan Rappang Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang sebagai bahan untuk penyusunan Skripsi yang berjudul : " **ETIKA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN RAPPANG KECAMATAN PANCA RIJANG KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG** "

Demikian Surat Keterangan ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Rappang, 28 Juli 2022

Kepala Kelurahan Rappang  
  
HJ. MUSLIHAT. SE, M.AP  
Nip. 19781014200212004





Kantor Kelurahan Rappang Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang



Papan Susunan Organisasi





Peta Kelurahan Rappang



Wawancara dengan ibu lurah Rappang







Wawancara bersama pegawai di Kantor Lurah Rappang



Wawancara bersama pegawai dan warga





Wawancara bersama warga



Optimized using  
trial version  
[www.balesio.com](http://www.balesio.com)