

DAFTAR PUSTAKA

- Akhmad. (2018). Perilaku Birokrasi Dalam Pelayanan Pendirian Panti Asuhan Di Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Selatan. *Jurnal Ilmiah Administrasita ISSN 2301-7058*, 9(2), 1–11.
- Kahar, S., Rusdi, M., & Jabbar, A. (2019). Manajemen Perilaku Birokrasi Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Di Kantor Desa Bulu Wattang Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sedenreng Rappang. *PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 7(2), 59–64. <https://doi.org/10.51817/prj.v7i2.364>
- Martua, J. (2017). *Peran Birokrasi Pemerintah sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik*. 20(1), 21–30. <https://doi.org/10.31227/osf.io/5xvew>
- Mursyidin. (2019). *Pengaruh Pemberian Penghargaan Terhadap Kinerja Pegawai Di Dinas Kebudayaan Dan Pemuda Kabupaten Aceh Barat*. 53(9), 1689–1699. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Mustapa, Z. (2018). *Perilaku Organisasi: Dalam Perspektif Manajemen Organisasi*. Celebes Media Perkasa.
- Pananrangi, A. R., & Murlinah. (2017). *Etika Birokrat*. Sah Media.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2009). UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang "Pelayanan Publik". In <http://jdih.kkp.go.id/peraturan/uu-25-th-2009.pdf>. <http://jdih.kkp.go.id/peraturan/uu-25-th-2009.pdf>
- Punya, P. S., Sambiran, S., & Sampe, S. (2019). Perilaku Birokrasi Pemerintah Dalam Pelayanan Administrasi Pada Kantor Kecamatan Malalayang Kota Manado. *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 3(3), 1–12.
- Putra, D. G., & Pratiwi, R. N. (2015). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*. 3(12), 2118–2122.
- Putra, M. I. E. (2016). *Perilaku Birokrasi Pemerintah Dalam Pelayanan Administrasi Pada Kantor Kecamatan Bontoala Kota Makassar*. 1.

- Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik: Konsep, Teori, dan Aplikasi*. Deepublish.
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Refika Aditama.
- Solong, A. (2021). *Kajian Teori Organisasi dan Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Deepublish.
- Suryani, I. & J. (2016). Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Kecamatan Pattalassang Kabupaten Gowa. *Jurnal Office*, 2(2), 134–142.
ojs.unm.ac.id/index.php/jo/article/view/2918
- Suyitno. (2018). Metode Penelitian Kualitatif: Konsep, Prinsip, dan Operasionalnya. In *Akademia Pustaka*.
- Syamsir, S. T. P. (2018). *Perilaku Aparatur Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bantaeng*. 3(2).
http://journal.stainkudus.ac.id/index.php/equilibrium/article/view/1268/1127%0Ahttp://publicacoes.cardiol.br/portal/ijcs/portugues/2018/v3103/pdf/3103009.pdf%0Ahttp://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-75772018000200067&lng=en&tlng=
- Taufiqurokhman, & Satispi, E. (2018). Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik. *Umj Press* 2018, 266.
- Thoha, M. (2008). *Birokrasi Pemerintah Indonesia di Era Reformasi*. Kencana Prenadamedia Group.

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

Lampiran
Transkrip Wawancara



TRANSKRIP WAWANCARA DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN

Assalamualaikum Wr. Wb

Perkenalkan saya Juniansah Rakhmat mahasiswa Departemen Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin. Saya sedang mengadakan penelitian untuk tugas akhir (Skripsi) yang berjudul “Perilaku Birokrasi Dalam Pelayanan Pengurusan E-KTP di Kota Makassar”.

Sehubungan dengan hal tersebut, saya mohon dengan segala kerendahan hati agar kiranya Anda bersedia meluangkan waktu untuk menjawab beberapa pertanyaan di dalam transkrip wawancara ini. Jawaban yang lengkap dan jujur sangat membantu peneliti untuk menghasilkan temuan penelitian yang relevan. Akhir kata, peneliti mengucapkan banyak terima kasih atas tenaga dan waktunya

Peneliti

Juniansah Rakhmat



**TRANSKRIP WAWANCARA DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN**

Data Informan

Nama Lengkap :
Jenis Kelamin :
Usia Informan :
Profesi Informan :
Pendidikan Akhir :

Jawablah secara jujur untuk setiap pertanyaan disertai dengan penjelasan pada dalam lembar wawancara yang telah disediakan.

No	Aspek	Pertanyaan
1.	Perilaku Birokrasi	<ol style="list-style-type: none">1. Apakah aparatur memiliki daya tanggap yang tinggi dalam hal memenuhi kebutuhan masyarakat mengurus KTP?2. Apakah aparatur berusaha semaksimal mungkin memenuhi dan tidak menunda dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?3. Bagaimana perilaku birokrat (aparatur) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?4. Bagaimana kedisiplinan aparatur terkait waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?5. Apakah aparatur patuh terhadap aturan yang berlaku dalam organisasi?6. Bagaimana bentuk etos kerja yang ditunjukkan aparatur dalam organisasi dan Ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat?7. Apakah aparatur memiliki kesadaran yang tinggi terhadap tanggungjawab kerjanya?8. Bagaimana bentuk tanggungjawab etis yang diterapkan aparatur dalam hal pemberian

		<p>9. Bagaimana bentuk pelayanan administrasi prima yang diimplementasikan kepada masyarakat?</p>
2.	Faktor yang Memengaruhi Perilaku Birokrasi	<p>10. Menurut Anda apakah Kepemimpinan yang kuat memberi dukungan besar terhadap perilaku birokrasi?</p> <p>11. Menurut Anda apakah kompetensi yang dimiliki pegawai memengaruhi perilakunya dalam organisasi?</p> <p>12. Apakah penghargaan yang diberikan oleh organisasi memengaruhi perilaku birokrasi?</p> <p>13. Apakah fasilitas kerja memengaruhi perilaku birokrasi?</p>
3.	Indikator Kualitas Pelayanan Publik	<p>14. Apakah aparaturnya yang memiliki dedikasi dan disiplin selalu memberikan kualitas pelayanan yang baik terhadap masyarakat?</p> <p>15. Bagaimana bentuk kejujuran yang ditunjukkan aparaturnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?</p> <p>16. Apakah aparaturnya memiliki sikap inovatif dalam pemecahan masalah dalam hal pelayanan kepada masyarakat?</p> <p>17. Sejauh mana tingkat ketekunan yang ditunjukkan aparaturnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?</p> <p>18. Seseorang tekun dan ulet akan terus menerus melaksanakan tugasnya secara fokus sesuai dengan jadwal tanpa mencari jalan pintas dan merusak disiplin, bagaimana bentuk keuletan yang ditunjukkan aparaturnya?</p> <p>19. Sejauh mana peran aparaturnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat?</p> <p>20. Bagaimana peran pimpinan organisasi dalam mengarahkan bawahannya untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat?</p>

Pertanyaan-pertanyaan dalam tabel wawancara di atas diharapkan dapat dijawab dengan jujur dan dijelaskan sesuai dengan apa yang dirasakan oleh informan. Jawaban-jawaban yang diberikan oleh informan bersifat rahasia dan hanya digunakan untuk keperluan penelitian. Akhir kata, peneliti mengucapkan banyak terima kasih.

Daftar Riwayat Hidup



Nama : Juniansah Rakhmat
Tempat/ Tgl Lahir : Makassar, 08 Juni 1998
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Agama : Islam
Kebangsaan / Suku : Bugis
Status : Belum Kawin
Pekerjaan : Mahasiswa
Golongan Darah : A
Alamat : Jalan Metro Tanjung Bunga (Perumahan Amaryllis Azalia No 11)
Nama Orang Tua : Ayah : Alm . Prof.Dr.H.Rakhmat,Ms
Ibu : Andi Hendrawati,Se
Pekerjaan Ayah : -
Pekerjaan Ibu : Wiraswata
Alamat Orang Tua : Jalan Metro Tanjung Bunga (Perumahan Amaryllis Azalia No 11)

Riwayat Pendidikan

SD : SD Negeri Mangkura Iv
SMP : SMP Negeri 08 Makassar
SMA : SMA Kartika Xx-1 Wirabuana

Lampiran Dokumentasi



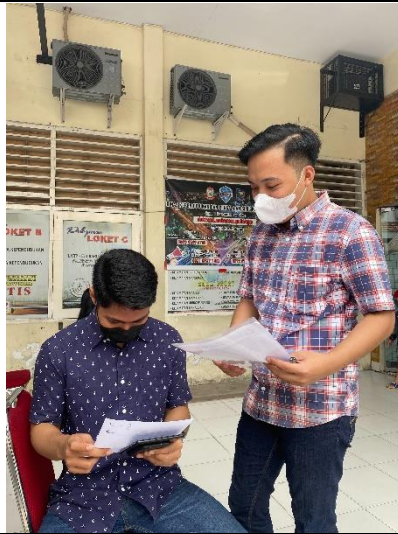
**Wawancara Bersama Kepala Seksi Bidang Identitas Penduduk
Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar**



Wawancara Bersama Pegawai Kecamatan Tamalanrea Makassar



**Dokumentasi Fasilitas Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan
Sipil Kota Makassar**



**Wawancara Bersama Masyarakat yang melakukan Pengurusan E-KTP di Dinas
Kependudukan dan Pencatatan
Sipil Kota Makassar**

