

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Ahmad, B. (2018). ***Pelayanan Publik : Teori dan Praktik***. Manggu Makmur Tanjung Lestari: Bandung.
- Badu Q, Syamsu dan Novianty Djafri. (2017). ***Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi***. Ideas Publishing: Gorontalo.
- Barata, Atep A. (2004). ***Dasar-dasar Pelayanan Prima***. PT Elex Media Komputindo: Jakarta.
- Batinggi, A dan Badu Ahmad. (2013). ***Manajemen Pelayanan Publik***. Cv Andi Offset: Yogyakarta.
- Fahmi, I. (2018). ***Pengantar Ilmu Kepemimpinan***. PT RajaGrafindo Persada: Jakarta.
- Hayat. (2017). ***Manajemen Pelayanan Publik***. PT RajaGrafindo Persada: Jakarta.
- Indrajit, Richardus E. (2006). ***Electronic Government konsep pelayanan publik berbasis internet dan teknologi informasi***. xix, 1-93.
- Indrayani, E. (2020). ***E-Government: Konsep, Implementasi, dan Perkembangan di Indonesia***. LPP Balai Insan Cendekia: Sumatera Barat.
- Moleong, Lexy J. (2007). ***Metodologi Penelitian Kualitatif***. PT Remaja Rosdakarya: Bandung.
- Priansa, Donni Juni. (2017). ***Manajemen Pelayanan Prima, Fokus Pada Organisasi Bisnis dan Peningkatan Kualitas Aparatur***. Alfabeta: Bandung.
- Prastowo, Andi. (2011). ***Metode Penelitian Kualitas dalam Perspektif Rancangan Penelitian***. Ar-Ruzz Media: Yogyakarta.
- Ratminto, dan Atik Septi. (2005). ***Manajemen Pelayanan (Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal)***. Pustaka Pelajar: Yogyakarta.
- Sangkala. (2016). ***Dimensi-dimensi Manajemen Publik***. Capiya Publishing: Surabaya.
- Setijaningrum, Erna. (2009). ***Inovasi Pelayanan Publik***. PT Medika Aksara Globalindo: Surabaya.
- Sinambela, Lijan Poltak. dkk (2006). ***Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi***. PT Bumi Aksara: Jakarta.

- Sutarto. (2006). **Dasar-dasar Kepemimpinan Administrasi**. Gadjah Mada University Press: Yogyakarta.
- Suwatno, dan Donni Juni. (2011). **Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis**. Alfabet: Bandung.
- Thoha, Miftah. (1983). **Kepemimpinan dalam Manajemen**. PT RajaGrafindo Persada: Jakarta.
- Wibowo. (2016). **Kepemimpinan Pemahaman Dasar, Pandangan Konvensional, Gagasan Kontemporer**. PT RajaGrafindo Persada: Jakarta.
- Wibowo. (2019). **Manajemen Dari Fungsi Dasar Ke Inovasi**. PT RajaGrafindo Persada: Jakarta

Jurnal :

- Daswati. (2012). **Implementasi Peran Kepemimpinan Dengan Gaya Kepemimpinan Menuju Kesuksesan Organisasi**. *Jurnal Academica Fisip Untad*.
- Hardono, W. (2016). **Analisis Kualitas Dan Efektivitas E-Government Sebagai Media Pelayanan Publik Di Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2015**. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik UMY*, 1–15.
- Lestari, Yeni Denisa, dkk. (2019). **Pengembangan E-Government melalui layanan aspirasi masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Magelang**. *Jurnal Ilmu Administrasi (JIY)*, 163-178.
- Nugraha, J. T. (2012). **E-Government dan Pelayanan Publik (Studi tentang elemen sukses pengembangan E-Government di Pemerintah Kabupaten Sleman)**. *Jurnal Academica Fisip Untad*, 1-16.
- Urmilasari, Evy, dkk. (2013). **Analisis Pelayanan Perizinan di Badan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal Kota Makassar**. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Volume 6*.

Berita Acara :

- Tribun News (<https://makassar.tribunnews.com/2020/06/18/punya-sistem-online-layanan-dpm-ptsp-kota-makassar-masih-sistem-manual-waktu-tunggu-pun-tak-jelas>)

Skripsi :

- Hafikar, R. (2017). **Peran Pemimpin Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai (Studi Kasus : PKP2A II Lembaga Administrasi**

Negara (LAN) Kota Makassar. Ilmu Administrasi: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin.

Perundang-Undangan :

Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81 Tahun 1993
tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
(keputusan lama)

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003
tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
(Keputusan baru)

Instruksi Presiden No.3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi
Nasional pengembangan e-government.

Peraturan Menteri Dalam Negeri No.24 Tahun 2006 Tentang Pedoman
penyelenggaraan Perizinan Terpadu Satu Pintu.

Peraturan Walikota Makassar No.5 Tahun 2020 Tentang Pendelegasian
Kewenangan Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Termasuk
Perizinan Berusaha dan Non Berusaha Kepada Kepala Dinas
Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Peraturan Walikota Makassar No.92 Tahun 2019 Tentang Kedudukan,
Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas
Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu.

L

A

M

P

I

R

A

N

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : SITI FAKHIRAH ULFA ARIS
Tempat dan Tanggal Lahir : Makassar, 18 Agustus 1999
Alamat : Perum. Bung Permai Blok A1 No.9
Nomor Telepon : 082219991018
Nama Orang Tua : Ayah : Moh. Aris Pasigai, SE.MM
Ibu : Hj. Suriani Nurdin, S.Sos

Riwayat Pendidikan Formal :

1. SD Negeri 089 Masamba
2. SMP Negeri 1 Masamba
3. SMA Negeri 16 Makassar
4. Universitas Hasanuddin, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi, Program Studi Administrasi Publik.

Riwayat Organisasi :

1. Anggota Departemen Minat dan Bakat HUMANIS FISIP UNHAS Periode 2019-2020.
2. Anggota Biro SDM Sub Bagian Kaderisasi dan Pelatihan UKM Seni Tari FISIP UNHAS Periode 2019-2020.

DOKUMENTASI PENELITIAN



Wawancara pada tanggal 19 Januari 2021 dengan Bapak H. A. Bukti Djufrie, SP., M.Si selaku Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kota Makassar.



Wawancara pada tanggal 19 Januari 2021 dengan Bapak Muh Al Gazali, SE Selaku Kepala Seksi Sistem Informasi, Dokumentasi, Evaluasi, dan Pelaporan Perizinan



Wawancara pada tanggal 19 Januari 2021 dengan Bapak Andi Tenri Lengka, SH, M.Si selaku Kepala Bidang Pelayanan Belakang Perizinan Non Teknis.



Wawancara pada tanggal 28 Januari 2021 dengan Kak Haris selaku Staf Pelayanan Depan Perizinan



Wawancara pada tanggal 26 Januari 2021 dengan Ibu Mia selaku Pengguna Layanan.

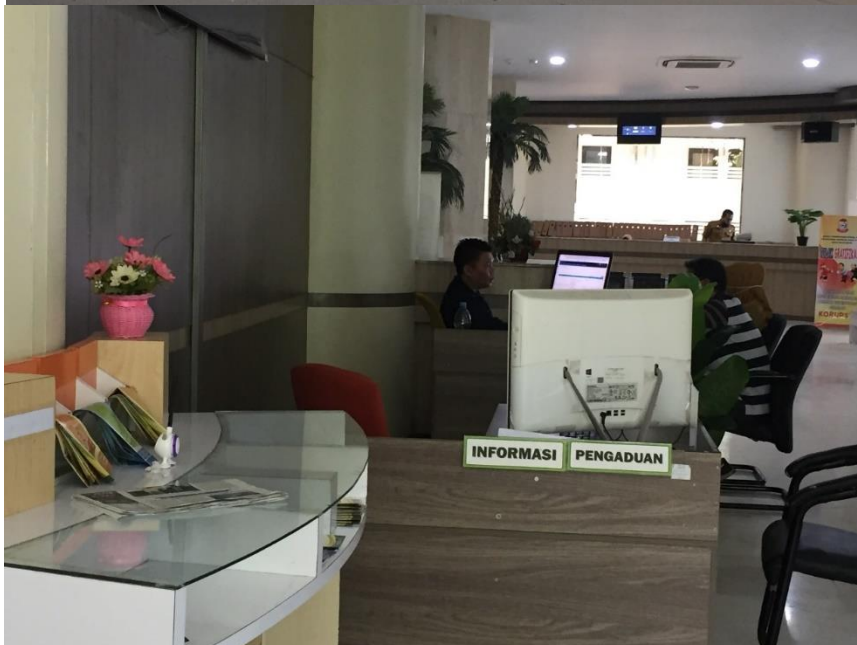


Wawancara pada tanggal 26 Januari 2021 dengan Ibu Juni selaku pengguna layanan



Wawancara pada tanggal 26 Januari 2021 dengan Bapak Putra Astamana
Selaku Pengguna Layanan.

**DOKUMENTASI KEADAAN DI KANTOR DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) BINTANG LIMA KOTA
MAKASSAR**











VISI
"Terwujudnya Iklim Investasi Yang Kondusif Bagi Semua Melalui Penyelenggaraan Perizinan dan Penanaman Modal Yang Berkelas Dunia"

DPMPTSP
DIREKTORAT PERIZINAN DAN PENANAMAN MODAL

MISI

1. Meningkatkan standar dan mutu pelayanan perizinan dan penanaman modal yang transparan, akuntabel dan bebas korupsi.
2. Modernisasi pelayanan perizinan dan penanaman modal melalui penerapan teknologi informasi.
3. Meningkatkan kompetensi aparatur DPMPTSP melalui penerapan sistem reward and punishment.
4. Optimalisasi potensi daerah untuk peningkatan daya saing investasi.

MOTTO :
**MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA
UNTUK RAKYAT**
(Mudah, Cepat, Akurat, Transparan)



1 2 0 2 0 1 9 3 0 0 9 9 7 7

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

Nomor : 9430/S.01/PTSP/2020
Lampiran : -
Perihal : Izin Penelitian

Kepada Yth.
Walikota Makassar

di-
Tempat

Berdasarkan surat Dekan FISIP UNHAS Makassar Nomor : 8628/UN4.8.1/PL.00.00/2020 tanggal 14 Desember 2020 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : SITI FAKHIRAH ULFA ARIS
Nomor Pokok : E011171514
Program Studi : Adm. Negara
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa(S1)
Alamat : Jl. P. Kemerdekaan Km. 10, Makassar

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka penyusunan Skripsi, dengan judul :
" PERANAN KEPEMIMPINAN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PERIZINAN SISTEM DARING DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) BINTANG LIMA KOTA MAKASSAR "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. 17 Desember 2020 s/d 17 Februari 2021

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 : 16 Desember 2020

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

Dr. JAYADI NAE, S.Sos., M.Si
Pangkat : Pembina Tk I
Nip. : 19710501 199803 1 004

Tambahan Yth
1. Dekan FISIP UNHAS Makassar di Makassar
2. Peneliti

000001 PTSP 18-12-2020



Jl. Bougainville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
Website : <http://map.sulawesiprov.go.id> Email : ptsp@sulawesiprov.go.id
Makassar 90231





PEMERINTAH KOTA MAKASSAR
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU DAN SATU PINTU
Jl. Jenderal Ahmad Yani No. 8 Telpn 0411-436 488
MAKASSAR 90144

SURAT KETERANGAN

Nomor : 070/62/ DPMPSTP / II /2021

Yang Bertanda Tangan dibawah ini :

Nama : **NUR INTAN ABDULLAH, SE,MM**
NIP : 19700730 200112 2 001
Pangkat /Gol : Pembina / IV.a
Jabatan : Subbagian Umum dan Kepegawaian

Menyatakan bahwa Mahasiswa yang tersebut dibawah ini :

Nama : SITI FAKHIRAH ULFA ARIS
NIM : E011171514
Jurusan : ADM.NEGARA

Benar telah Melakukan **PENELITIAN** pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar mulai tanggal 18 Januari s/d 17 Februari 2021.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Makassar, 01 Februari 2021
An. KEPALA DINAS
Subbagian Umum dan Kepegawaian



NUR INTAN ABDULLAH, SE,MM
Pangkat Pembina
19700730 200112 2 001