

## DAFTAR PUSTAKA

- Badu, Ahmad. 2018. *Pelayanan Publik*. Makassar : Phinisi Utama Media
- Botutihe, N. 2017. *Analisis Efektivitas Pelayanan Publik Pada Rumah Sakit Aloe Saboe Provinsi Gorontalo*. PUBLIK: Jurnal Ilmu Administrasi, 6(1), 1-12.
- Cahyadi, Arif. 2017. “Penerapan Good Governance dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Kualitas Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk Berbasis Good Governance Di Kecamatan Sukolilo Surabaya).” JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik 3(2).
- Dwiyanto, Agus. 2021. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Gabriel, A. G., Antonio, M. A. B., & Ramos, V. B. 2019. *Transparency and Accountability in Local Governance: The Nexus Between Democracy and Public Service Delivery in the Philippines*. Public Policy and Administration Research, 9(7), 30–36. <https://doi.org/10.7176/ppar/9-7-04>
- Handayani, F. A., & Nur, M. I. 2019. *Implementasi Good Governance Di Indonesia*. Publica: Jurnal Pemikiran Administrasi Negara, 11(1), 1–11. <https://doi.org/10.15575/jpan.v11i1.7631>
- Harsini, H. 2018. *Transparansi Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpptsp) Kota Pekanbaru*. Jurnal Niara, 10(2), 65–71. <https://doi.org/10.31849/nia.v10i2.1903>
- Harsono, B. 2019. *Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat*. Jurnal Administrasi Publik : Public Administration Journal, 3(1), 20–38. <https://journal.moestopo.ac.id/index.php/paj/article/download/777/441>
- Hermanto, D. L. & N. 2018. *The effect of service quality toward public satisfaction and public trust on local government in Indonesia*. *International Journal of Social Economics*. Retrieved from <https://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/IJSE-04-2017-0151>
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajawali Pers
- Indriani, D., Rusmiwari, S., & Suprojo, A. 2017. *Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat: Studi Kasus Izin Produksi Pangan Industri Rumah Tangga Di Kantor Badan Penanaman Modal Kota Batu*. Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tribhuwana Tungadewi, 6(2), 137188.

- Jamal, Yenni, Ahmad Mustanir, & Adam Latif. 2020. *Penerapan Prinsip Good Governance Terhadap Aparatur Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Ciro Ciroe Kecamatan Watang Pulu Kabupaten Sidenreng Rappang*. PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan 8(3): 207–12.
- Kamaruddin dkk. 2020. *Strategi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Jawa Timur : CV Penerbit Qiara Media
- Kasemin, Kasiyanto. 2015 . *Agresi Perkembangan Teknologi Informasi*. Jakarta: Prenada Media Group
- Moento, P. A., Firman, F., & Yusuf, A. P. 2019. *Good Governance Dalam Pemerintahan*. *Musamus Journal of Public Administration*, 1(2), 10–16. <https://doi.org/10.35724/mjpa.v1i2.1985>
- Mustina. 2017. *Studi Tentang Akuntabilitas Dan Transparansi Pelayanan Publik Pembuatan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser*. 5(4), 1409–1420.
- Ratminto & Winarsih Atik Septi. 2005. *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter, dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Sutopo
- Sapri dkk. 2020. *Pelayanan Publik Implementasi dan Aktualisasi*. Jawa Timur: CV Penerbit Qiara Media
- Tahir, Arifin. 2011. *Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*. Jakarta : Pustaka Indonesia Press.
- Taufik, T. 2021. *Transparansi Dan Kemudahan Akses Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kolaka*. *Journal Publicuho*, 4(1), 118.

### **Skripsi :**

- Abdul Waris Haslan, 2016. “Implementasi Prinsip Transparansi dalam Pelayanan Publik di Kabupaten Gowa”. Skripsi. Makassar:Universitas Hasanuddin
- Fauzi Albadila, 2015. “Transparansi Informasi Pelayanan di Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Makassar (Studi Kasus Izin Usaha)”. Skripsi. Makassar:Universitas Hasanuddin
- R. Melisa Bella, 2014. " Transparansi Pelayanan Publik di Desa Pengudang Kecamatan Teluk Sebong”. Skripsi. Tanjung Pinang:Universitas Maritim Raja Ali Haji

### **Peraturan Perundang-undangan :**

Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No/KEP//25/M.PAN/2/2014 Tentang Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang petunjuk teknis transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Peraturan Pemerintah RI No. 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Walikota Makassar. Nomor 115 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kelurahan.

Permen PAN dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Publik

Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.

UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik

UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.

### **Internet :**

<https://makassarkota.go.id/danny-terima-laporan-hasil-audit-ombudsman-kota-makassar/> (diakses pada tanggal 26 September 2021)

<https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--nasib-skpd-dan-dirut-perusda-makassar-di-ujung-tanduk-ini-saran-ombudsman-sulsel-ke-danny> (diakses pada tanggal 27 September 2021)

# LAMPIRAN

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Anita

Tempat dan Tanggal Lahir : Bantaeng, 13 Maret 2000

Alamat : Jl. Politeknik No.146

Nomor Telepon : 0853 4884 8726

Nama Orang Tua

Ayah : Dudding

Ibu : Jumania

Riwayat Pendidikan Formal :

SD : SD Inpres Barua

SMP : MTs Al-Mansur Biangloe

SMA : SMAN 1 Bantaeng



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

Nomor : 24157/S.01/PTSP/2021  
Lampiran :  
Perihal : Izin Penelitian

Kepada Yth.  
Walikota Makassar

di-  
Tempat

Berdasarkan surat Dekan FISIP UNHAS Makassar Nomor : 9046/UN4.3.1/PT.01.00/2021 tanggal 01 Desember 2021 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : ANITA  
Nomor Pokok : E011181022  
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 :

" **TRANSPARANSI PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN MANGGALA KOTA MAKASSAR** "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **15 Desember 2021 s/d 15 Januari 2022**

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 : 06 Desember 2021

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

**Ir. H. DENNY IRAWAN SAARDI, M.Si**

Pangkat : Pembina Utama Madya  
Nip : 19620624 199303 1 003

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

SIMAP PTSP 06-12-2021



Jl. Bougenville No.5 Teip. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936  
Website : <http://simap.su.selseprov.go.id> Email : [ptsp@sulseprov.go.id](mailto:ptsp@sulseprov.go.id)  
Makassar 90231





**PEMERINTAH KOTA MAKASSAR  
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**

Jalan Ahmad Yani No 2 Makassar 90111  
Telp +62411 – 3615867 Fax +62411 – 3615867  
Email : [Kesbang@makassar.go.id](mailto:Kesbang@makassar.go.id) Home page : <http://www.makassar.go.id>

Makassar, 08 Desember 2021

K e p a d a

Yth. CAMAT MANGGALA  
KOTA MAKASSAR

Di -  
MAKASSAR

**SURAT IZIN PENELITIAN**  
Nomor : 070/2627 -II/BKBP/XII/2021

- 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 24157/S.01/PTSP/2021, Tanggal 06 Desember 2021 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 : ANITA  
NIM / Jurusan : E011181022 / Adm. Negara  
Pekerjaan : Mahasiswa (S1) UNHAS  
Tanggal pelaksanaan: 15 Desember 2021 s/d 15 Januari 2022  
Jenis Penelitian : Skripsi  
Alamat : Jl. P. Kemerdekaan Km. 10, Makassar  
Judul : "TRANSPARANSI 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  
KERALA BADAN KESBANGPOL.

u.b.

SEKERTARIS,



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

Pangkat : Pembina Tingkat II/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 (*sebagai laporan*);
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.



**PEMERINTAH KOTA MAKASSAR  
KECAMATAN MANGGALA**

Jl. Bitowa Raya No. 3, Makassar 90234  
☎ (0411) 493-542 - ✉ kec.manggala@gmail.com



**SURAT KETERANGAN TELAH MELAKSANAKAN PENELITIAN**  
Nomor : 070 / 008 / K.MGL / II / 2022

Yang bertandatangan di bawah ini :

**NAMA** : DINA APRIYATI NUR, S.Kom  
**NIP** : 19850423 202012 2 003  
**PANGKAT** : PENATA MUDA  
**JABATAN** : PLT. KASI PEMBERDAYAAN MASYARAKAT  
DAN KESEJAHTERAAN

Menerangkan bahwa Mahasiswa Universitas Bosowa Makassar tersebut dibawah ini :

NO	NIM	NAMA	JURUSAN PROGRAM STUDI
1	E011181022	ANITA	ADMINISTRASI NEGARA

Benar telah melaksanakan Penelitian *Penyusunan Skripsi* di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar mulai dari Tanggal 15 Desember 2021 s/d 15 Januari 2022.

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Makassar, 25 Februari 2022

An. CAMAT MANGGALA  
Plt. Kasi Pemberdayaan Masyarakat  
Dan Kesejahteraan



DINA APRIYATI NUR, S.Kom  
Penata Muda  
NIP. 19850423 202012 2 003

Tembusan .

1. Peringgal





**Kantor Camat Manggala Kota Makassar**



**Loket Pelayanan Umum**



**Loket Pelayanan Bagian KTP, KK dan Surat Pindah/Datang**



**Susunan Organisasi, Janji dan Motto Pelayanan Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar**



**Wawancara pada tanggal 7 Januari 2022 dengan Sekretaris Kecamatan Manggala Kota Makassar**



**Wawancara pada tanggal 7 Januari 2022 dengan Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian**



**Wawancara pada tanggal 7 Januari 2022 dengan Kepala Seksi Ketentraman dan Kesejahteraan Masyarakat**



**Wawancara pada tanggal 5 Januari 2022 dengan Pengguna Layanan**



**Wawancara pada tanggal 7 Januari 2022 dengan Pengguna Layanan**



**Wawancara pada tanggal 8 Januari 2022 dengan Pengguna Layanan**