

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Badu. 2018. *Pelayanan Publik: Teori dan Praktik*. Bandung: Mangga Makmur Tanjung Lestari.
- A.S Moenir. 1992. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Dianswara Hartiningrum Nasrun. 2015. *Motivasi Pelayanan Publik Di Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Makassar*. Skripsi. Universitas Hasanuddin.
- Dwiyanto, Agus. 2012 (Jilid Dua). *Reformasi Birokrasi Public di Indonesia*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Ferli Hidayat. 2017. Menguak Wajah Pelayanan Publik di Era Generasi Millenial. <https://ferli1982.wordpress.com/2017/09/29/menguak-wajah-pelayanan-publik-di-era-generasi-milenial/>, diakses 03 september 2018 pukul 19.32
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator & Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media
- Hasibuan, S.P. Malayu. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Muhammad Fadly Ali. 2018. Survey ISPEI: 83 Pesen Pelanggan Puas dengan Layanan Samsat Sulsel. <http://makassar.tribunnews.com/2017/11/16/survey-ispei-83-persen-pelanggan-puas-dengan-layanan-samsat-sulsel> , diakses pada 06 November 2018 pukul 13.28
- James. L.Perry. "Measuring Public Services Motivation: An Assessment of Construct Realibility and Validity". *Journal of Public Administration Research and Theory (J-PART)*. Volume 6 No.1. p 5-23.
- Kemenpan No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/2003 tentang Pelayanan Publik
- Khusnul Khasanah. 2015. Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Pegawai Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Makassar. *Skripsi*. Universitas Hasanuddin .
- Mulyadi, Deddy dkk. 2016. *Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta



Nenny Anggraeny. Pengaruh Kemampuan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Sekolah Tinggi Seni Indonesia (Stsi) Bandung. http://jurnal.upi.edu/file/Nenny_Anggraeni.pdf diakses pada 16 september 2018 pukul 09.00

- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 tentang Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor
- Perry, James L., 1996. "Measuring Public Service Motivation An Assessment Of Construct Realibility and Validity". *Journal of Public Administration Research and Theory (J-PART)*. Vol 6. N0.5 .PP 5-22
- Perry, James, L. And Lois Recascino Wisee. 1990. "The Motivational Bases of Public Service". *Public Administration Review* 50 (May/June) : 367-373.
- Sugiyono. 2006. " *Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi dengan Metode R&D*". Bandung:Alfabeta
- Syamsir dan Muhammad Ali Embi. "Urugensi Public Service Motivation dalam Mewujudkan Pelayanan Publik yang Prima". *Proceeding Simposium Nasional Otonomi Daerah 2011*.
- Titi Mustaqfirah. 2017 . Motivasi Pelayanan Publik Di Rsud Lakipadada Kabupaten Tana Toraja. *Skripsi*. Universitas Hasanuddin.
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 tentang "pelayanan publik"
- Vandenabeele W. and Van de Walle S. 2008. International Differences in Public Service Motivation: Comparing Regions Across the World. In Perry J. and Hondeghem A. *Motivation in Public Management: the Call of Public Service*. Oxford: Oxford University Press.
- Wibowo, 2010. *Manajemen Kinerja*, Jakarta : Rajawali Pres
- Yulianti Rante. Motivasi Pelayanan Pada Street-Level Bureaucracy (Studi Kasus Pegawai Tk2dibadan Perpustakaan Dan Arsip Daerah Kabupaten Kutai Timur) <https://e-journal.unair.ac.id/JMTT/article/view/2380/1735> diakses pada 15 september pukul 17.21
- Zauhar, Soesilo.2001 . Administrasi Pelayanan Publik : Sebuah Perbincangan Awal. *Jurnal Administrasi Negara*.Vol. 1 nomor 2



L A M P I R A N



Optimization Software:
www.balesio.com

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Peby Ratika
NIM : E211 15 501
Tempat dan tanggal lahir : Maros, 26 Februari 1998
Alamat : BTN Tamarunang Indah Sungguminasa, Gowa
Nomor telepon : 082296520551
Nama orang tua
Ayah : Serda Jusnaedi
Ibu : Hj. Suwarni

Riwayat Pendidikan Formal :

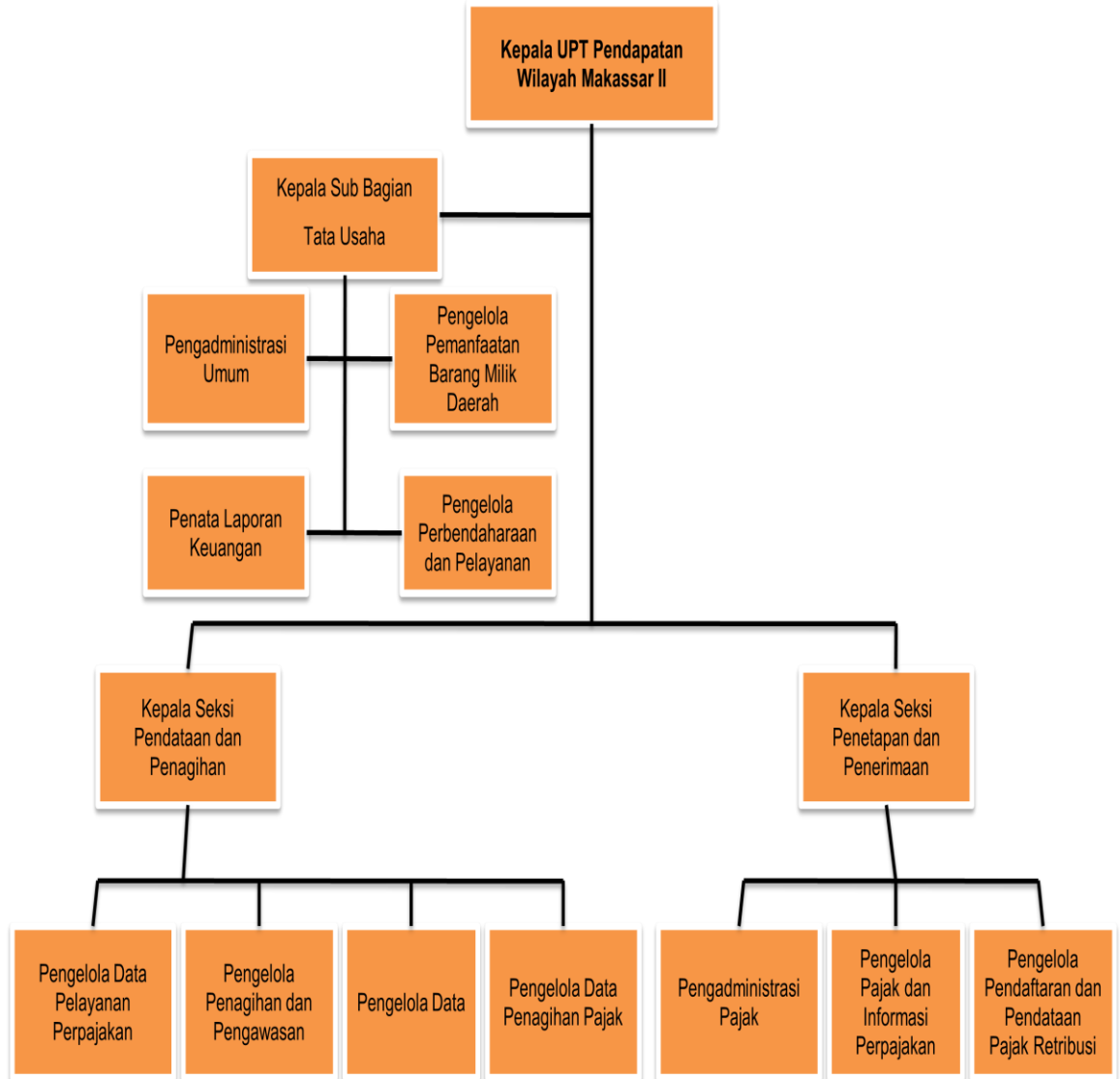
1. TK Kartika Jaya Wirabuana Tahun 2001-2003
2. SD Negeri No 4 Tanete Langi Tahun 2003-2009
3. SMP Negeri 8 Mallawa Maros Tahun 2009-2012
4. SMA Negeri 7 Mallawa Maros Tahun 2012-2015
5. Universitas Hasanuddin, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Departemen Ilmu Administrasi, Program Studi Administrasi Negara Tahun

2015-2019



BAGAN UPT PENDAPATAN WILAYAH MAKASSAR II



Pedoman Wawancara

Dimensi 1 : Ketertarikan terhadap pembuatan kebijakan

1. Apakah bapak/ ibu diberi kepercayaan untuk di ikutsertakan dalam perumusan program- program di BPD Sulawesi Selatan (Samsat Makassar II) ?
2. Apakah bapak/ ibu mengikutsertakan pegawai dalam perumusan program-program yang ada di BPD Sulawesi Selatan (Samsat Makassar II) ? (untuk atasan)
3. Apa upaya yang dilakukan bapak/ibu agar pegawai bisa tertarik dengan program-program yang dibuat di di BPD Sulawesi Selatan (Samsat Makassar II) ? (untuk atasan)
4. Apakah bapak/ibu merasa tertarik dengan proses saat penentuan kebijakan/ program-program yang ada di di BPD Sulawesi Selatan (Samsat Makassar II) ?
5. Apa yang bapak/ibu ketahui tentang program-program tersebut?
6. Apa bapak/ibu terlibat dalam program tersebut?
7. Apa yang membuat bapak/ibu tertarik terhadap program tersebut?

Dimensi 2: Komitmen terhadap kepentingan publik dan kewajiban sebagai warga negara

8. Apa yang menjadi motivasi bapak/ibu bekerja sebagai ASN dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
9. Apakah dalam menjalankan tugas sebagai ASN, Bapak/ ibu sudah merasa menjalankan sesuai dengan aturan-aturan atau sesuai dengan tupoksi?

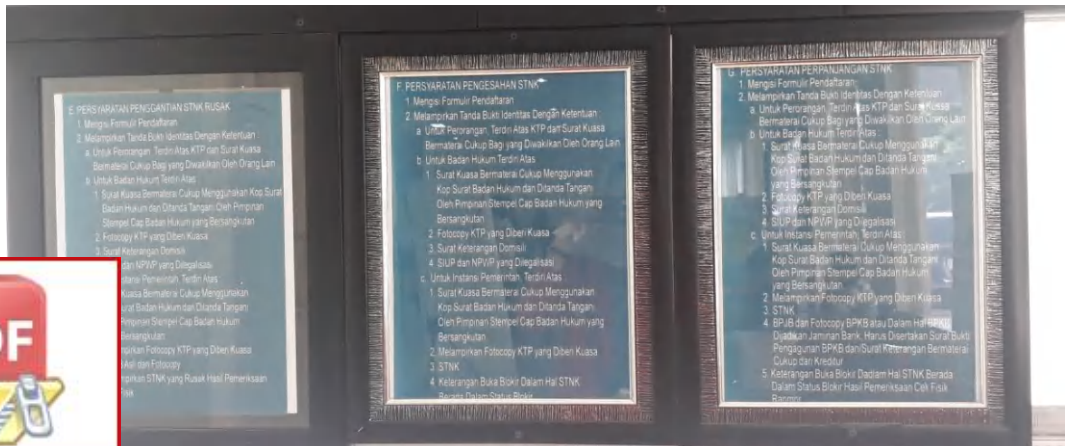
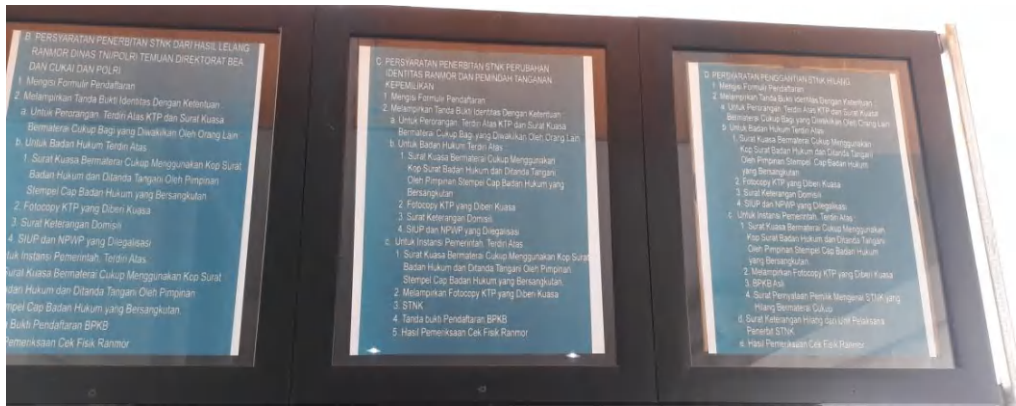
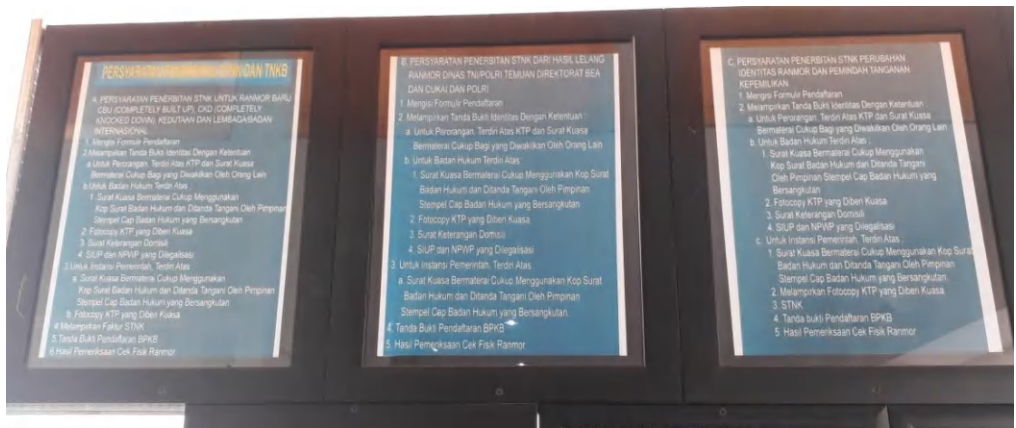
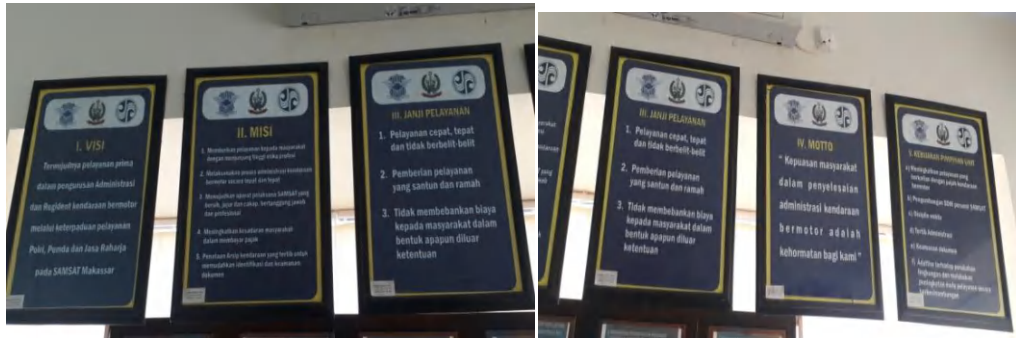
Dimensi 3 : Sifat Empati

10. Misalnya bapak/ibu punya acara keluarga yang harus dihadiri, yang mana akan bapak dahulukan kepentingan pribadi atau kepentingan masyarakat? Mengapa?
11. Apakah bapak/ibu merasa empati jika melihat masyarakat yang tidak terlayani dengan baik?
12. Apa yang akan bapak/ibu lakukan jika melihat ada masyarakat yang tidak terlayani?

Dimensi 4 : Pengorbanan diri

13. Apakah bapak/ibu pernah mengorbankan sesuatu ketika melayani masyarakat (misalnya ketika pekerjaan sedang menumpuk dan ada masyarakat yang merasa kesusahan dalam mengurus keperluannya di kantor ini, apakah kemudian bapak menunda pekerjaan kemudian membantu orang tersebut?)





Optimization Software:
www.balesio.com









Optimization Software:
www.balesio.com