

DAFTAR PUSTAKA

- Afdila & Adnan (2022). Digitalisasi Administrasi Publik Sebagai Salah Satu Perwujudan Reformasi Birokrasi. *Jurnal Ilmiah Ekotraks & Erudisi*, 27-32.
- Ahmad, B. (2018). *Pelayanan Publik, Konsep dan Praktik*. Bandung: Manggu Makmur Tanjung Lestari.
- Ardiansyah, I. A. (2022). Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Di Kantor Kecamatan Kiaracondong Kota Bandung). *KarismaPro*, 12(2), 9–16.
- Creswell, J. W. (2018). *Penelitian Kualitatif & Desai Riset*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Edison, Y. a. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Indrajit, R. E. (2004). *Elektronic Government (Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan publik Berbasis Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi Offset .
- Irawan, B. (2013). Studi Analisis Konsep e-Government: Sebuah Paradigam Baru dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Paradigma*, 174-201.
- Khan, A. (2021). Optimalisasi Pelayanan Publik Bagi Pemimpin di Era Digitalisasi di Provinsi Riau. *Jurnal Niara*, 14(2), 9–14.
- Komara, E. (2019). Kompetensi Profesional Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) di Indonesia. *Mimbar Pendidikan*, 73-84.
- Kominfo. (2023). Pemerintah Kebut Digitalisasi Layanan Publik. diakses dari <https://www.kominfo.go.id/content/detail/47280/pemerintah-kebut-digitalisasi-layanan-publik/0/artikel>
- Moenir, H. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Raco, J. (2010). *Metode penelitian Kualitatif, Jenis, Karakteristik, dan Keunggulannya*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Sedarmayanti. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Srihatnolo (2020). Seminar Daring Literasi Digital SDM Aparatur, diunggah oleh Pusbindiklatren Bappenas, 11 September 2020, Diakses pada (2023, 5 Desember)
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suparyanto dan Rosad (2019). (2020). Buku Manajemen Kinerja Suparyanto dan Rosad. In *Suparyanto dan Rosad (2015)* (Vol. 5, Issue 3).
- Tsaury, S. (2013). Manajemen Sumber Daya Manusia. In *STAIN Jember Press* (Vol. 1).
- Wibowo. (2016). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Wulandari, D. P. (2021). Strategi Peningkatan Kompetensi Dalam Menyiapkan ASN di Era Revolusi Industri 4.0. *Jejaring Administrasi Publik*, 13(2), 101–120.

- Yuli Angliawati, R. &. (2020). Peran Talent Management dalam Pembangunan SDM yang Unggul. *Jurnal Sains Manajemen*, 28-40
- Yunaningsih, A., Indah, D., & Septiawan, F. E. (2021). Upaya meningkatkan kualitas layanan publik melalui digitalisasi. *Altasia Jurnal Pariwisata Indonesia*, 3(1), 9-16.
- Pemerintah Republik Indonesia (2009), Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Pemerintah Republik Indonesia (2018), Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
- Pemerintah Republik Indonesia (2003), Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.

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

Lampiran 1. Daftar Riwayat Hidup



A. Data Pribadi

Nama : Fitriani S
Tempat, Tgl.Lahir : Jenepono, 01 Januari 2002
Asal Daerah : Kabupaten Jenepono
Alamat : BTP Blok G, No. 140 Tamalanrea Makassar
Email : fitrianisahabuddin112@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan

SD : SD Inpres Maccini Sombala 1 Makassar
SMP : SMP Negeri 23 Makassar
SMA : SMA Negeri 12 Makassar
PT : S1 Administrasi Publik, FISIP Universitas Hasanuddin

C. Pengalaman Organisasi

- Himpunan Mahasiswa Ilmu Administrasi (Humanis) FISIP Unhas
- UKM Pusat Riset Mahasiswa (PRISMA) FISIP Unhas
- Komunitas Pendidikan Sokola Kaki Langit (SKL)

D. Pengalaman Magang

- Komisi B, DPRD Provinsi Sulawesi Selatan

Lampiran 2. Dokumentasi Kegiatan



Gambar 1. Wawancara dengan Sub Koordinator Administrasi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan



Gambar 2. Wawancara dengan Kasubag. Umum dan Kepegawaian



Gambar 3. Wawancara dengan Staf Analisis Dokumen Perizinan



Gambar 4. Wawancara dengan Staf Analisis Sistem Informasi pada Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan



Gambar 5. Wawancara Dengan Staf Analisis Hasil Pengawasan dan Pengaduan pada Seksi Pengaduan Perizinan



Gambar 6. Wawancara dengan masyarakat selaku pemohon

Lampiran 3. Logbook Penelitian

No.	Hari/Tanggal	Nama Kegiatan	Hasil
1	01 Maret 2024	Wawancara dengan Sub Koordinator Administrasi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan	Alur pelayanan PROPTSP, Gambaran kinerja bidang pelayanan perizinan dan non perizinan, lampiran data pelatihan ASN.
2	01 Maret 2024	Wawancara dengan Staf Analisis Dokumen Perizinan	Terkait system yang berbasis digital sudah ada tertera sop dan semua ASN sudah paham terkait bidang pekerjaannya masing-masing.
3	04 Maret 2024	Wawancara dengan Kasubag. Umum dan Kepegawaian	Terkait dengan tanggungjawab atas aspek sikap dan hal umum pegawai, manajemen kepegawaian, serta upaya peningkatan sdm atau ASN.
4	05 Maret 2024	Wawancara dengan staf analisis hasil pengawasan dan pengaduan pada seksi pengaduan perizinan	Terkait SOP pengaduan serta Keahlian khusus yang harus dimiliki.
5	19 Maret 2024	Wawancara dengan masyarakat selaku pemohon	Respon terkait Pelayanan aplikasi yang terbilang ribet dan sikap ASN dalam menanggapi masyarakat yang sudah cukup baik
6	19 Maret 2024	Wawancara dengan masyarakat selaku pemohon	Respon terkait sikap ASN dalam menanggapi masyarakat yang sangat ramah dan membantu.
7	22 Maret 2024	Wawancara dengan Staf analisis sistem informasi pada bidang pelayanan perizinan dan non perizinan	Pembagian tupoksi ASN dibagian data center, kemampuan teknis yang dimiliki sudah baik namun tidak ada bimtek yang dilaksanakan. Pemecahan masalah yang terkait teknis dibantu oleh tim teknis OPD lain.

Lampiran 4. Surat Pengantar Izin melakukan penelitian dari Departemen Ilmu Administrasi FISIP Unhas



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Perintis Kemerdekaan Km. 10 Makassar 90245
Telepon (0411) 585024, FAX (0411) 585024 Laman www.fisip.unhas.ac.id

Nomor : 1227 /UN4.8.1/PT.01.04/2024 12 Februari 2024
Hal : Permohonan Izin Melakukan Penelitian / Pengambilan Data dan Wawancara

Yth. Gubernur Sulawesi Selatan
c.q. Kepala UPT P2T, BKPM D Prov. Sulsel
Makassar.

Dengan hormat, kami sampaikan bahwa mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin yakni:

Nama : Fitriani S
No. Pokok : E011 20 1075
Departemen : Ilmu Administrasi
Program Studi : Administrasi Publik
Alamat : BTP. Blok G No. 140

Bermaksud melakukan Penelitian lapangan/kepastakaan dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul : Analisis Kompetensi ASN dalam Digitalisasi Pelayanan Publik (Studi Kasus Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan)

Sehubungan dengan hal tersebut, maka kami mohon kiranya agar yang bersangkutan diberikan izin melakukan penelitian yang di maksud.

Demikian penyampaian kami, atas perhatian dan bantuannya diucapkan terima kasih.



Tembusan :
1. Dekan Fisip Unhas
2. Ketua Departemen Ilmu Administrasi Fisip Unhas

Lampiran 5. Surat Izin Penelitian dari PTSP Provinsi Sulawesi Selatan



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
Makassar 90231

Nomor	: 3823/S.01/PTSP/2024	Kepada Yth.
Lampiran	: -	Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Prov. Sulsel
Perihal	: <u>Izin penelitian</u>	

di-
Tempat

Berdasarkan surat Dekan FISIP UNHAS Makassar Nomor : 1227/UN4.8.1/PT.01.04/2024 tanggal 12 Februari 2024 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a	: FITRIANI S
Nomor Pokok	: E011201075
Program Studi	: Administrasi Publik
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 :

" ANALISIS KOMPETENSI APARATUR SIPIL NEGARA DALAM DIGITALISASI PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP PROVINSI SULAWESI SELATAN "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **20 Februari s/d 20 Maret 2024**

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 20 Februari 2024

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN**



ASRUL SANI, S.H., M.Si.
Pangkat : PEMBINA TINGKAT I
Nip : 19750321 200312 1 008

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

Nomor: 3823/S.01/PTSP/2024

KETENTUAN PEMEGANG IZIN PENELITIAN :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan, kepada yang bersangkutan melapor kepada Bupati/Walikota C q. Kepala Bappelitbangda Prov. Sulsel, apabila kegiatan dilaksanakan di Kab/Kota
2. Penelitian tidak menyimpang dari izin yang diberikan
3. Mentaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku dan mengindahkan adat istiadat setempat
4. Menyerahkan 1 (satu) eksamplar hardcopy dan softcopy kepada Gubernur Sulsel. Cq. Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Penelitian dan Pengembangan Daerah Prov. Sulsel
5. Surat izin akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat izin ini tidak mentaati ketentuan tersebut diatas.

REGISTRASI ONLINE IZIN PENELITIAN DI WEBSITE :

<https://izin-penelitian.sulselprov.go.id>

NOMOR REGISTRASI 20240220064328



Catatan :

- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 '*Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti yang sah.*'
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang diterbitkan **BSrE**
- Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan melakukan *scan* pada *QR Code*



Lampiran 6. Disposisi Surat Izin penelitian dari DPM-PTSP Prov. Sulsel

**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
LEMBAR DISPOSISI**

Surat dari : <i>Fitriani S (UNHAS)</i>	Diterima : Tanggal : <i>21 Feb 2024</i>
Tanggal Surat : <i>12 Feb 2024</i>	Nomor : Agenda : <i>157</i>
Nomor Surat : <i>3823/S.01/PTSP/2024</i>	Diteruskan Kepada Yth :
<p>Isi Disposisi</p> <p>Dengan Hormat Harap :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Tanggapan Saran <input type="checkbox"/> Koreksi / Penyempurnaan <input type="checkbox"/> Laksanakan <input type="checkbox"/> Kordinasi / Konfirmasi <input type="checkbox"/> Wakil / Dampingi <input type="checkbox"/> Siapkan Bahan <input checked="" type="checkbox"/> Proses Sesuai Ketentuan <input type="checkbox"/> Jadwalkan / Laporkan <input type="checkbox"/> File / Simpan / Edarkan <p><i>Wk. Kasubag PTSP Umum 1 Disposisi</i></p> <p style="text-align: right;"><i>22/2/24</i></p> <hr/> <p><i>Kep. DPM Ibu Ula - T2</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Kepala Dinas <input checked="" type="checkbox"/> Sekretaris <input type="checkbox"/> Kabid Perencanaan Pengembangan Iklim Pm <input type="checkbox"/> Kabid Promosi Penanaman Modal <input type="checkbox"/> Kabid Penyelenggara Pelayanan Perizinan <input type="checkbox"/> Kabid Pengendalian & Pelaksana PM <input type="checkbox"/> Kasubag / Seksi <p style="text-align: right;"><i>[Signature]</i></p>

Tanda tangan atau paraf
Tanggal, Bulan dan Tahun
Pembuatan

Lampiran 7. Surat Keterangan telah melakukan penelitian di DPM-PTSP Prov. Sulsel



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

Jalan Bougenville No. 05 Telp. (0411) 441532, 440151 Fax (0411) 450560
MAKASSAR 90231

SURAT KETERANGAN

NOMOR : 070 / 740 / DPM-PTSP

Yang Bertanda Tangan dibawah ini:

Nama : A.AGIV SATRIAWAN ALIMUDDIN, S.STP
Nip : 19850629 200602 1 001
Jabatan : Sekretaris DPMPPTSP Prov.Sul Sel

Menerangkan bahwa:

Nama : FITRIANI S
Nomor Pokok : E011201075
Program Studi : Administrasi Publik
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa (S1)
Alamat : Jl. P.Kemerdekaan Km.10 Makassar

Dengan ini menyatakan yang sebenar benarnya bahwa mahasiswa tersebut pernah melakukan Penelitian pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan dari tanggal 20 Februari s/d 20 Maret 2024, dengan judul :
" ANALISIS KOMPETENSI APARATUR SIPIL NEGARA DALAM DIGITAL PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPPTSP) PROVINSI SULAWESI SELATAN "

Demikian surat keterangan ini di buat dan di berikan kepada yang bersangkutan untuk di pergunakan seperlunya.

Diterbitkan di Makassar

Pada Tanggal : 21 Maret 2024,

An. Kepala DPMPPTSP Prov.SulSel

Sekretaris



A.AGIV SATRIAWAN ALIMUDDIN, S.STP

Pangkat : Pembina

NIP. 19850629 200602 1 001