

DAFTAR PUSTAKA

Jurnal:

- Al-Ayyubi, M. S., Sulistiani, H., Muhaqiqin, M., Dewantoro, F., & Isnain, A. R. (2021). Implementasi E-Government untuk Pengelolaan Data Administratif pada Desa Banjar Negeri, Lampung Selatan. *E-Dimas: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 12(3).
- Al Hasri, M. V., & Sudarmilah, E. (2021). Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Website Kelurahan Banaran. *MATRIK: Jurnal Manajemen, Teknik Informatika Dan Rekayasa Komputer*, 20(2), 249–260.
- Angguna, Y. P., & Gani, A. Y. A. (2015). Upaya Pengembangan E-Government Dalam Pelayanan Publik Pada Pada Dinas Koperasi Dan Ukm Kota Malang. *Jurnal Administrasi Publik*, 3(1), 80–88.
- Angkat, K. M., Abdul, K., & Isnaini. (2017). Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi Analysis of Population Administration Services at the Department of Population and Civil Registration of Dairi Regency Und. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 7(15), 33–48.
- Aprianty, D. R. (2016). Penerapan Kebijakan E-Government dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, 4(4), 1589–1602.
- Atthahara, H. (2018). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government :

- Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi dan Informatika Di Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Politikom Indonesiana*, 3(1), 66–77.
- Endah, Kiki., Endah Vestikowati. (2021). Birokrasi Pemerintahan Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Jurnal MODERAT*, Volume 7, Nomor 3, 647-656.
- Fatkhul Muin. (2014). Otonomi Daerah Dalam Persepektif Pembagian Urusan Pemerintah-Pemerintah. *Fiat Justisia Jurnal*, 8(1), 69–79.
- Gedona, Hendrikus Triwibawanto. (2013). Birokrasi Dalam Praktiknya Di Indonesia: Netralitas Atau Partisan?. *Jurnal Ilmu Administrasi*, Vol 10 (2), 232-245.
- Hastuti, P. (2018). Desentralisasi fiskal dan stabilitas politik dalam kerangka pelaksanaan otonomi daerah di indonesia. *Simposium Nasional Keuangan Negara*, 1(1), 784–799.
- Hidayattullah, B. H. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Wonocolo Surabaya. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(2).
- Irawan, B. (2013). Studi Analisis Konsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik Bambang. *Jurnal Paradigma*, 2(1), 174–201.
- Irmawati, I., Wijaya, A. A. M., & Basir, M. A. (2022). Transparansi Pelayanan Publik dalam Administrasi Kependudukan di Kantor Kelurahan Labalawa Kecamatan Betoambari Kota Baubau. *Journal of*

Government Science Studies, 1(2), 50–57.

Kurniawan, R. C. (2016). Tantangan Kualitas Pelayanan Publik pada Pemerintah Daerah. *Administratio: Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 7(1), 15–25.

Maani, K. D. (2005). Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Era Otonomi Daerah. *Demokrasi*, IV(2), 25–34.

Mansyur, S. (2013). Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Perspektif Konsep Administrasi Publik. *Jurnal Academica Fisip Untad*, 5(1).

Marfiana, N., & Kurniasih, L. (2013). Pengaruh Karakteristik Pemerintah Daerah dan Hasil Pemeriksaan Audit BPK Terhadap Kinerja Keuangan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota. *Journal & Proceeding Universitas Jenderal Soedirman*, 3(1), 1–16.

Muhajir, M., Akib, H., & Niswaty, R. (2023). Transformasi Digital Pada Rumah Sakit Umum Daerah Prof.dr.H.M. Anwar Makkatutu Kabupaten Bantaeng. *Jurnal Altifani Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(1), 129–139.

Nugraha, J. T. (2018). E-Government Dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman). *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*, 2(1), 32–42.

Nugroho, T. (2016). Analisis E-government Terhadap Pelayanan Publik Di Kementerian Hukum Dan Ham (Analysis of E-government to Public Services in the Ministry of Law and Human Rights). *Jurnal Ilmiah*

Kebijakan Hukum, 10(3), 279–296.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. 1988, 64(1), 12–40.

Rafinzar, R., & Kismartini, K. (2020). Inovasi e-Government dalam Pelayanan Publik (Studi Pada Faktor Pendukung dan Penghambat Program e-Musrenbang di Kota Surabaya). Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik, 6(2), 227–250.

Shafira, A., & Kurniasiwati, A. (2021). Implementasi E-Government dalam upaya peningkatan pelayanan berbasis online di Kabupaten Kulon Progo. Caraka Prabhu: Jurnal Ilmu Pemerintahan, 5(1), 52–68.

Surdin, J. (2016). Analisis Kelayakan Implementasi E-Government Dalam Pelayanan Publik Di Bidang Keagrariaan Di Kabupaten Pinrang. Jurnal Komunikasi Kareba, 5(1), 178–191.

Wahyuni, S. (2022). Strategi Implementasi Smart Governance Di Kota Makassar (Studi Kasus Pada Program Rindu Capil Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil). Universitas Hasanuddin.

Wardiningsih, S. (2009). Perkembangan Teknologi Dan Sistem Informasi Untuk Peningkatan E-Government Dalam Pelayanan Publik. Jurnal Akuntansi Dan Sistem Teknologi Informasi, 7(1), 69–78.

Buku:

Denhardt, J. V. (2007). *The New Public Service, Expanded Edition: Serving, Not Steering*. ME Sharpe.

Dwiyanto, A. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif dan Kolaborasi* (4th ed.). Gadjah Mada University Press.

Kurniawan, Agung. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.

Mahmudi. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : UPP AMP. YKPN.

Mahmudi. (2015). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.

Ndraha, Yaliziduhu. (2003). *Kybernologi (Ilmu Pemerintahan Baru)*. PT Rineka Cipta. Jakarta.

Nugroho, S. (2007). *Political Environment dalam Implementasi Electronic Government* . Yogyakarta: Gadjah Mada University Press

Ratminto dan Atik. (2005). *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sedarmayanti, P. S. (2009). *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*. PT. Refika Aditama, Bandung,

Sinambela, Lijan Poltak,dkk. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta :Bumi Aksara.

Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.

Cetakan ke-22. Bandung: CV. Alfabeta.

Thoha, M. (2008). Ilmu Administrasi publik kontemporer. Kencana.

Dokumen dan Undang-Undang:

UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN
PUBLIK.

UNDANG-UNDANG NO. 2 TAHUN 2015 TENTANG PENETAPAN
PERATURAN PEMERINTAH PENGANTI UNDANG-UNDANG
NO.2 TAHUN 2014 TENTANG PERUBAHAN ATAS UNDANG-
UNDANG NO. 23 TAHUN 2014 TENTANG PEMERINTAH
DAERAH.

PERATURAN WALIKOTA MAKASSAR NOMOR 29 TAHUN 2015
TENTANG LAYANAN PUBLIK.

PERATURAN WALIKOTA MAKASSAR NOMOR 84 TAHUN 2022
TENTANG PENYELENGGARAAN SISTEM PEMERINTAH
BERBASIS ELEKTRONIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA
MAKASSAR.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DOKUMENTASI PENELITIAN



Gambar Proses Wawancara





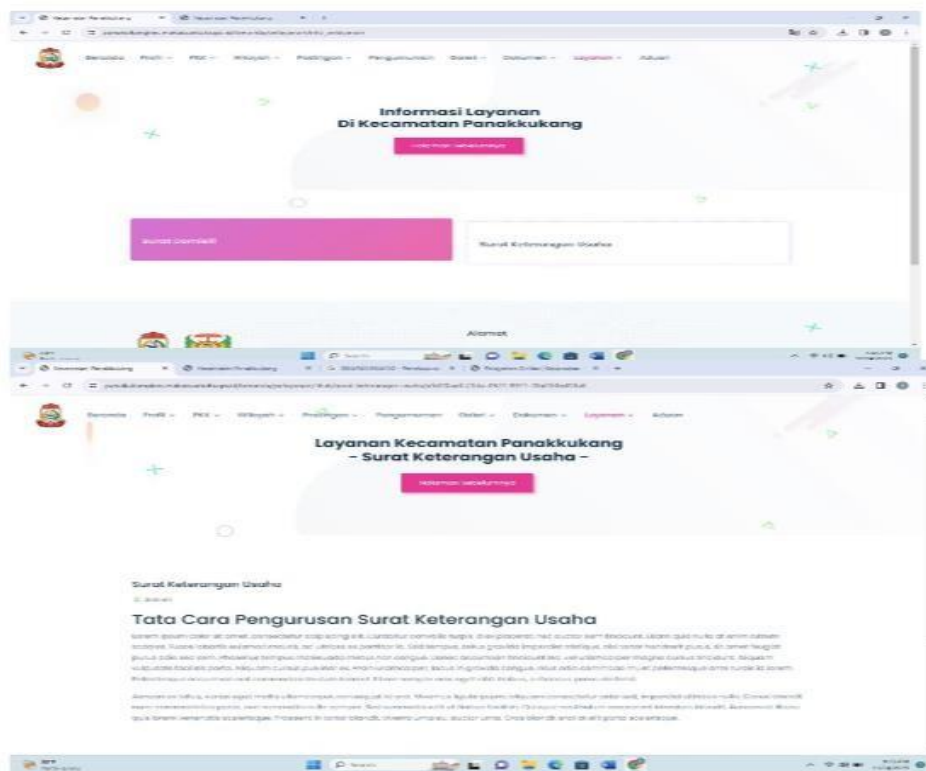








Laman Website Kecamatan





Surat Penelitian

		PEMERINTAH KOTA MAKASSAR KECAMATAN PANAKKUKANG Jl. Batua Raya 168, Telp 456054 Makassar Kode Wilayah : 73.71.09
		Makassar, 18 Desember 2023
Nomor	: 070/76/KPNK/XII/2023	Kepada
Lampiran	:	Yth. Lurah Se-Kecamatan Panakkukang
Perihal	: <u>Izin Penelitian</u>	
		Di- Tempat

Menunjuk surat dari Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan Nomor : 070/626/SKP/SB/DPMPTSP/11/2023, Tanggal 1 November 2023, perihal tersebut di atas maka bersama ini di sampaikan kepada saudara bahwa :

Nama : BRYAN FREDRICH SMATUL
NIM / Jurusan : E051201045 / Ilmu Pemerintahan
Pekerjaan : Mahasiswa (S1)
Alamat : Jl Perintis Kemerdekaan Km ,10 Makassar
Judul : "PENERAPAN E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN PANAKKUKANG KOTA MAKASSAR"

Bermaksud mengadakan *Penelitian* pada Instansi/Wilayah Bapak/Ibu, sesuai dengan judul di atas, yang akan dilaksanakan mulai tanggal 18 Desember s/d 31 Desember 2023.

Sehubungan dengan hal tersebut, pada prinsipnya kami dapat menyetujui dengan memberikan surat rekomendasi izin Penelitian ini.

Demikian disampaikan kepada Bapak/Ibu untuk dimaklumi dan selanjutnya yang bersangkutan melaporkan hasilnya kepada Walikota Makassar Cq. Dinas Pelayanan Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

An. Camat Panakkukang
Ket. Kemitraan Masyarakat &
Kesejahteraan Sosial

A. AIS. S. Asma Hamra
Pangkat : Penata Tk. 1
NIP : 19651211 199103 2 007



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 : 28050/S.01/PTSP/2023 Kepada Yth.
Lampiran : - Walikota Makassar
Perihal : Izin penelitian

di-
Tempat

Berdasarkan surat Dekan FISIP Univ. Hasanuddin Makassar Nomor : 6947/UN4.8.1/PT.01.04/2023 tanggal 19 September 2023 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : BRYAN FREDRICH SAMATUL
Nomor Pokok : E051201045
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
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 :

" PENERAPAN E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN PANAKKUKANG KOTA MAKASSAR "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **21 Oktober s/d 21 November 2023**

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 21 Oktober 2023

**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 Univ. Hasanuddin Makassar di Makassar;
2. *Pertinggal.*



SURAT KETERANGAN PENELITIAN
Nomor: 070/626/SKP/SB/DPMPSTSP/11/2023

DASAR:

- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Keterangan Penelitian.
- Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah
- Peraturan Walikota Nomor 4 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berbasis Resiko, Perizinan Non Berusaha dan Non Perizinan
- Keputusan Walikota Makassar Nomor 954/503 Tahun 2023 Tentang Pendelegasian Kewenangan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko, Perizinan Non Berusaha dan Non Perizinan yang Menjadi Kewenangan Pemerintah Daerah Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar Tahun 2023
- Surat Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan nomor 070/626/SKP/SB/DPMPSTSP/11/2023, Tanggal 21 Oktober 2023
- Rekomendasi Teknis Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Makassar nomor 629/SKP/SB/BKBP/10/2023

Dengan Ini Menerangkan Bahwa :

Nama	: BRYAN FREDRICH SAMATUL
NIM / Jurusan	: E051201045 / Ilmu Pemerintahan
Pekerjaan	: Mahasiswa (S1)
Alamat	: Jl. P. Kemerdekaan Km 10, Makassar
Lokasi Penelitian	: Terlampir,-
Waktu Penelitian	: 21 Oktober 2023 - 21 November 2023
Tujuan	: Skripsi
Judul Penelitian	: "PENERAPAN E-GOVERNMENT DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN PANAKKUKANG KOTA MAKASSAR"

Dalam melakukan kegiatan agar yang bersangkutan memenuhi ketentuan sebagai berikut:

- Surat Keterangan Penelitian ini diterbitkan untuk kepentingan penelitian yang bersangkutan selama waktu yang sudah ditentukan dalam surat keterangan ini.
- Tidak dibenarkan melakukan penelitian yang tidak sesuai / tidak ada kaitannya dengan judul dan tujuan kegiatan penelitian.
- Melaporkan hasil penelitian kepada Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Makassar melalui email bidangpoldagrikesbangpolmks@gmail.com.
- Surat Keterangan Penelitian ini dicabut kembali apabila pemegangnya tidak menaati ketentuan tersebut diatas.



Ditetapkan di Makassar

Pada tanggal: 2023-11-01 21:40:20



Ditandatangani secara elektronik oleh
**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA MAKASSAR**

A. ZULKIFLY, S.STP., M.Si.

Tembusan Kepada Yth:

- Pimpinan Lembaga/Instansi/Perusahaan Lokasi Penelitian;
- Pertinggal,-



PEMERINTAH KOTA MAKASSAR
KECAMATAN PANAKKUKANG
Jl. Batua Raya 168, Telp 456054 Makassar
Kode Wilayah : 73.71.09

Makassar, 8 Januari 2024

Kepada
Yth. Dekan FISIP UNHAS

Nomor : 070/02/ KPNK/I/2023

Lampiran :

Perihal : Telah Melaksanakan Penelitian

Di-
Tempat

Merujuk surat dari Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kemahasiswaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin Nomor : 6497/UN4.8.1/PT.01.04/2023 tanggal 19 September 2023, perihal tersebut di atas maka bersama ini di sampaikan kepada saudara bahwa :

Nama / NIM : Bryan Fredrich Samatul / E051201045
Pekerjaan : Mahasiswa (S1) UNHAS
Alamat : Bumi Tirta Nusantara II, Blok D No. 1, Makassar
Judul : **"PENERAPAN E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN PANAKKUKANG KOTA MAKASSAR"**

Yang tersebut di atas benar telah melakukan Penelitian di Kecamatan Panakkukang yang telah dilaksanakan tanggal 21 Oktober s/d 21 November 2023.

Demikian surat keterangan kami berikan kepada yang bersangkutan untuk gunakan seperlunya.

A.n Camat Panakkukang
Sekretaris Camat

Rendra, S.E., M.Si

Pangkat Penata Tk. I

NIP 19840605 201001 1 025

SOP Pelayanan

