

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

Ahmad, Badu. 2017. *Buku Ajar Pelayanan Publik*. Makassar: Phinatama Media

Agus Dwiyanto. 2003. *Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM

Akbar & Usman. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara

Batinggi, Ahmad.1998. *Manajemen Pelayanan Umum*. Bahan Kuliah STIA LAN

Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media

Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT RajaGrafindo Persada

Irawan, Prasetya. 2006. *Penelitian Kualitatif & Kuantitatif untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia

Kemendagri, 2018. *Buku Pedoman: Indeks Inovasi Daerah*. Jakarta : PBB Kemendagri

Lexy. J. Moleong. 2000. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya

Miles,M.B, Huberman,A.M, dan Saldana,J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3*. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.

Moleong Lexy J. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja. Rosdakarya

Moenir, H.A.S., 2010, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakart: Bumi Aksara.

Mulgan, G.dan D . Albury. 2003. *Innovations in the Public Sektor* .Cabinet Office, London

Muluk, M.R. Khairul. (2008). *Knowledge Management (Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah)*.Malang: Banyumedia.

Noor, Irawan. 2013. *Desain Inovasi Pemerintah Daerah*. Malang:UB Press

Robbin, Stephen P. 2007. *Organizational Behavior edisi 12*. New York: The Free Press

Sellang, Kamaruddin. 2016. *Administrasi dan Pelayanan Publik*.Yogyakarta: Ombak

Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi*.Jakarta: PT Bumi Aksara

Suwarno, Yogi. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.

Sangkala. 2013. *Innovative Governance : Konsep dan Aplikasi*. Surabaya : Capiya

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta

Silalahi, Ulber. 2010. *Metode Penelitian Sosial*. Refika Aditama: Bandung

Syamsuadi, Amir. 2017. *Pelayanan Publik Dan Birokrasi Pemerintahan*. Bahan Ajar Mata Kuliah Pelayanan/ Sektor Publik Ilmu Pemerintahan Universitas Abdurrah

Widodo, Joko. 2001. *Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Malang: CV Citra

#### **Jurnal dan Skripsi :**

Adawiah, Al Rabiah. 2015. *Upaya Pencegahan Kekerasan Terhadap Anak*. Jurnal Keamanan Nasional Vol. I No. 2

Erlina, *Implementasi Hak Konstitusional Perempuan Dalam Peraturan Perundang-Undangan di Indonesia*, Jurnal Konstitusi, Volume1 nomor 1 November 2012

Fitri, Nur Annisa, dkk. 2015. *Perlindungan Hak-Hak Anak Dalam Upaya Peningkatan Kesejahteraan Anak*. Prosiding Ks: Riset & PKM. Vol.2 No.1 HAL: 1 -146

Kania, Dede. 2015. *Asasi Perempuan dalam Peraturan Perundang-Undangan Di Indonesia*. Jurnal Konstitusi, Volume 12, Nomor 4

Maryam, Neneng Siti.2016. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi Volume VI No.1

Statistik Gender Tematik *Mengakhiri Perempuan, Terhadap Anak, dan Di Indonesia*. 2017. Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak dan Badan Pusat Statistik (BPS)

Satriawan. 2018. *Budaya Birokrasi Dalam Implementasi Program Perlindungan Anak Pada Dinas Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak (DPPPA) Kota Makassar*. Skripsi. Departemen Ilmu Administrasi, FISIP, Universitas Hasanuddin

Saenab. 2017. *Inovasi Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Kesehatan Melalui Program Home Care (Dottorotta) Di Kota Makassar*. Administrasi Pembangunan, FISIP, Universitas Hasanuddin.

#### **Website :**

IGA 2019, Makassar Raih Penghargaan Kotalnovatif. <https://www.sulselsatu.com/2019/10/08/makassar/iga-2019-makassar-raih-penghargaan-kota-inovatif.html>. Tersedia pada tanggal 08 Oktober 2019. Diakses pada tanggal 02 November 2020

Innovative Government Award dari Kementrian Dalam Negeri. <https://www.kemendagri.go.id/berita/baca/11372/innovative-government-award-dari-kementerian-dalam-negeri-tahun-2012>. Tersedia pada tanggal 11 Desember 2012. Diakses pada tanggal 02 November 2020

<https://batukarinfo.com/system/files/Infografis%20Shelter%20Warga.pdf>. Diakses pada tanggal 12 Oktober 2020

<http://DPPPA.makassar.go.id/januari-2019/>. Diakses pada tanggal 18 Oktober 2020

<http://dp3amakassarkota.info/>. Diakses pada tanggal 21 Januari 2021

### **Dokumen dan Undang-Undang :**

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Otonomi Daerah

Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah

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

Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2018 tentang Penilaian dan Pemberian penghargaan dan/atau Intensif Inovasi daerah

Peraturan WaliKota Makassar Nomor 91 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi Tata Kerja Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DPPPA)

Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Makassar (DPPPA) Kota Makassar Tahun 2019

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

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Musdalifah  
Tempat dan Tanggal Lahir : Tokaseng, 18 Maret 1999  
Alamat : Jl. Cumi-Cumi No.40 Kota Makassar  
Nomor Telepon : 081355719361  
Nama Orang Tua : AYAH : H. Syamsuddin R  
IBU : Hj. Tahriah

### **Riwayat Pendidikan Formal :**

1. SD Inpres 10/73 Tokaseng Tahun 2005-2011
2. SMPN 2 Tellu Siattinge Tahun 2011-2014
3. SMAN 1 Tellu Siattinge Tahun 2014-2017
4. Universitas Hasanuddin Tahun 2017- Sekarang

### **Riwayat Organisasi :**

1. Pengurus Departemen Advokasi dan Pengabdian Masyarakat HUMANIS FISIP UNHAS Periode 2018-2020
2. Bendahara UKM PRISMA (Pusat Riset Mahasiswa) FISIP UNHAS periode 2019-2020
3. Dewan Konsultatif Organisasi UKM PRISMA (Pusat Riset Mahasiswa) FISIP UNHAS periode 2020-2021
4. Anggota Dept. Perguruan Tinggi dan Kemahasiswaan HMI Komisariat Isipol Universitas Hasanuddin Periode 2019-2020
5. Kabid Keperempuanan Anggota Korps HMI Wati (KOHATI) Komisariat Isipol Unhas Periode 2019-2020
6. Anggota PMB-UH Latenritatta

## Lampiran Dokumentasi



**Wawancara dengan Ibu Kadis Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Makassar**



**Wawancara dengan Kepala Seksi Pemberdayaan Perempuan**



**Wawancara dengan staff P2TP2A DP3A Kota Makassar**



**Wawancara dengan Pengurus Shelter di Kel. Manggala**





**Wawancara dengan Pengurus Shelter Warga di Kel. Batua**



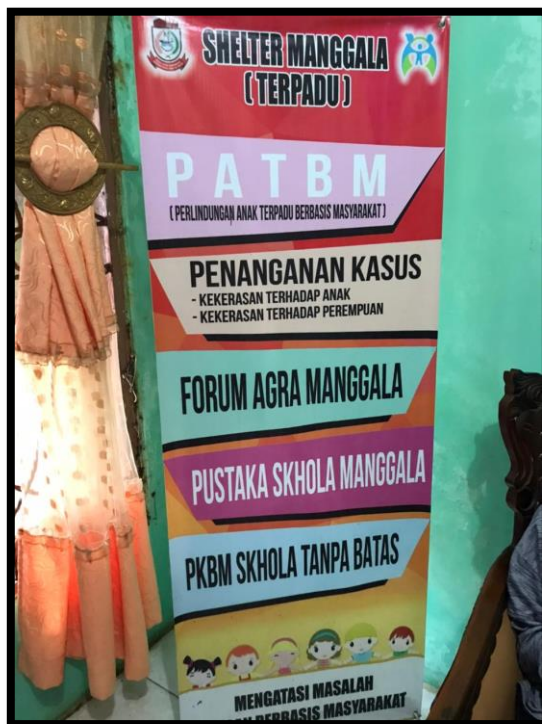
**Wawancara dengan Pengurus Shelter Warga di Kel. Tamangapa**



Wawancara dengan Masyarakat Pengguna Jasa *Shelter* Warga



Sekretariat *Shelter* Warga di Kecamatan Manggala



Banner Shelter Warga





KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
KAMPUS TAMALANREA  
Jl. PERINTIS KEMERDEKAAN KM. 10 MAKASSAR 90245  
TELP. /FAX(0411) 585024, (PSW.1165)

Nomor : 075 /UN4.8.2/PL.00.00/2021 07 Januari 2021  
Hal : Permohonan Izin Melakukan  
Penelitian / Wawancara

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

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

nama : Musdalifah  
no. pokok : E011171502  
departemen : Ilmu Administrasi  
  
prog.Studi : Administrasi Negara  
alamat : Jln. Cumi2 No. 40 Makassar

bermaksud melakukan penelitian lapangan/kepastakaan dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul : Inovasi Pelayanan Perlindungan Perempuan dan Anak (Studi Kasus Program Shelter Warga di Kecamatan Manggala Kota Makassar)

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.

a.n. Dekan  
Wakil Dekan Bidang Perencanaan, Keuangan  
dan Sumber Daya



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

Dr. Suparman, M.Si  
NIP. 196807151994031004



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

Nomor : 9885/S.01/PTSP/2021  
Lampiran :  
Perihal : Izin Penelitian

KepadaYth.  
Walikota Makassar

di-  
**Tempat**

Berdasarkan surat Dekan FISIP UNHAS Makassar Nomor : 075/UN4.8.2/PT.01.04/2021 tanggal 07 Januari 2021 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a : **MUSDALIFAH**  
Nomor Pokok : E011171502  
Program Studi : Ilmu 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 :

**" INOVASI PELAYANAN PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK (STUDI KASUS PROGRAM SHELTER WARGA DI KECAMATAN MANGGALA KOTA MAKASSAR) "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **11 Januari s/d 11 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 : 08 Januari 2021

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

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

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

SIMAP PTSP 08-01-2021



Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936  
Website : <http://simap.sulselprov.go.id> Email : [ptsp@sulselprov.go.id](mailto:ptsp@sulselprov.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, 11 Januari 2021

**K e p a d a**

Nomor : 070 / 34 -II/BKBP//2021  
Sifat :  
Perihal : Izin Penelitian

Yth. 1. KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU  
KOTA MAKASSAR  
2. KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN  
PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK  
KOTA MAKASSAR  
3. CAMAT MANGGALA KOTA MAKASSAR

Di -

MAKASSAR

Dengan Hormat,

Menunjuk Surat dari Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan Nomor : **9885/S.01/PTSP/2021**, Tanggal **08 Januari 2021**. Perihal tersebut di atas, maka bersama ini disampaikan kepada Bapak bahwa :

Nama : **MUSDALIFAH**  
NIM / Jurusan : E011171502 / Ilmu Adm. Negara  
Pekerjaan : Mahasiswa (S1) / UNHAS  
Alamat : Jl. P. Kemerdekaan Km.10, Makassar  
Judul : **"INOVASI PELAYANAN PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK (STUDI KASUS PROGRAM SHELTER WARGA DI KECAMATAN MANGGALA KOTA MAKASSAR)"**

Bermaksud mengadakan **Penelitian** pada Instansi / Wilayah Bapak, dalam rangka **Penyusunan Skripsi** sesuai dengan judul di atas, yang akan dilaksanakan mulai tanggal **11 Januari s/d 11 Februari 2021**.

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

Demikian disampaikan kepada Bapak untuk dimaklumi dan selanjutnya yang bersangkutan melaporkan hasilnya kepada Wali kota Makassar Cq. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik.

A.n. KEPALA BADAN KESBANGPOL  
SEKRETARIS

**Drs. AKHMAD NAMSUM, MM**

Pangkat : Pembina

NIP : 19670524 200604 1 004

**Tembusan :**

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Prov. Sul – Sel. di Makassar;
2. Kepala Unit Pelaksana Teknis P2T Badan Koordinasi Penanaman Modal Daerah Prov. Sul Sel di Makassar;
3. Dekan FISIP UNHAS Makassar di Makassar
4. Mahasiswa yang bersangkutan;
5. Arsip



**PEMERINTAH KOTA MAKASSAR  
DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN  
DAN PERLINDUNGAN ANAK**

Jalan Jenderal Achmad Yani No. 2 Telepon : 3633733  
MAKASSAR 90111

**SURAT KETERANGAN PENELITIAN**

Nomor : 070/130/DP3A/III/2021

Yang bertanda tangan dibawah ini Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Makassar, menerangkan dengan sebenarnya bahwa :

Nama : MUSDALIFAH  
NIM/ Jurusan : E011171502/ Ilmu Adm. Negara  
Pekerjaan : Mahasiswa (S1)/UNHAS  
Alamat : Jl. P. Kemerdekaan Km. 10 Makassar

Benar telah melakukan Penelitian pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Makassar, Mulai tanggal 11 Januari S/D 11 februari 2021 dengan Judul :

**“INOVASI PELAYANAN PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK (STUDI KASUS PROGRAM SHELTER WARGA DI KECAMATAN MANGGALA DI KOTA MAKASSAR”.**

Demikian Surat Keterangan ini di berikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Makassar, 08 Maret 2021

**KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN  
DAN PERLINDUNGAN ANAK KOTA MAKASSAR**



**TENRI A. PALALLO, S.Sos, M.Si**

Pangkat : Pembina Utama Muda

Nip. 19680412 199603 2 005

## **NAMA – NAMA SHELTER WARGA BERDASARKAN KECAMATAN**

- 1. Kecamatan Manggala** :
  - Kelurahan Manggala
  - Kelurahan Batua
  - Kelurahan Bangkala
  - Kelurahan Biring Romang
  - Kelurahan Tamangapa
  - Hidayah Manggala
  - Kelurahan Borong
  
- 2. Kecamatan Makassar** :
  - Kelurahan Maccini Parang
  
- 3. Kecamatan Tamalate** :
  - Kelurahan Maccini Sombala
  - Kelurahan Pa'baeng-baeng
- 4. Kecamatan Panakuk kang** :
  - Kelurahan Tamamaung
- 5. Kecamatan Tallo** :
  - Kelurahan Panampu
  - Kelurahan Rappokalling
  - Kelurahan Bunga Eja Beru
  - Kelurahan Kaluku Bodoa
  
- 6. Kecamatan Biringkanaya** :
  - Kelurahan Daya
  - Kelurahan Sudiang Raya
- 7. Kecamatan Tamalanrea** :
  - Kelurahan Kapasa
  - Kelurahan Bira
- 8. Kecamatan Wajo** :
  - Kelurahan Melayu Baru
  - Kelurahan Malimongan Tua
- 9. Kecamatan Ujung Tanah** :
  - Kelurahan Tabaringan
  - Kelurahan Pattingalloang
  - Kelurahan Totaka
  
- 10. Kecamatan Rappocini** :
  - Kelurahan Kassi-Kassi
  - Kelurahan Rappocini
  - Kelurahan Ballaparang
- 11. Kecamatan Bontoala** :
  - Kelurahan Bontoala
  - Kelurahan Barayya
- 12. Kecamatan Sangkarrang** :
  - Kelurahan Barrang Lompo
  - Kelurahan Barrang caddi
  - Kelurahan Kondingareng
- 13. Kecamatan Mariso** :
  - Kelurahan Lette
  - Kelurahan Kampung Buyang
- 14. Kecamatan Ujung Pandang** :
  - Kelurahan Mangkura
  - Kelurahan Lajangiru
- 15. Kecamatan Mamajang** :
  - Kelurahan Parang