

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmadi, I., & Hariadi, Eko. 2020. *Whole Of Government : Praktik di Pemerintah Provinsi DKI Jakarta*. Malang: MNC Publishing.
- Aji, Rustam. (2016). Digitalisasi, Era Tantangan Media (Analisis Kritis Kesiapan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Menyongsong Era Digital. *Islamic Communication Journal*, Vol. 01, No. 01, Mei – Oktober 2016
- Aprianty, D.R, 2016. "Penerapan kebijakan e-government dalam peningkatan mutu pelayanan publik di kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda". *ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id* Vol 4 Nomor 4: 1589-1602.
- Amalia, Resky. 2023. "Inovasi Pelayanan Aplikasi Topejawa Hebat di Desa Topejawa Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar. Makassar: Universitas Hasanuddin.
- Bank Dunia. (2002). E - Government: A Defintion of E - Government. (<http://www.worldbank.org/publicsector/egov/definition.htm>>).
- Bangsaku.co. 2023. Berikut Cara Penggunaan Aplikasi Siporannu'ta Milik Kecamatan Tamalanrea. <https://bangsaku.co/2023/11/23/berikut-cara-penggunaan-aplikasi-siporannuta-milik-kecamatan-tamalanrea/> (diakses pada 9 Desember 2023).
- BPS Kota Makassar. Makassar Dalam Angka 2023. <https://makassarkota.bps.go.id/publication/2023/02/28/b51bbd208d15ce2626a75efb/kota-makassar-dalam-angka-2023.html> (diakses pada 4 Desember 2023)
- Creswell, John W. 2009. *Research Design (Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Diskominfo.makassarkota.go.id. Aplikasi Pelayanan Kota Makassar. <https://diskominfo.makassarkota.go.id/aplikasi-makassar/> (diakses pada 8 Desember 2023).
- Firman. 2022. "Inovasi Siap Boss (Sistem Informasi Dan Aplikasi Perizinan Berbasis Online Single Submission Di Kabupaten Pinrang". Makassar: Universitas Hasanuddin.
- Hardiyansyah, 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Jogjakarta: Gava Media.
- Hardiyansyah. (2017). *Manajemen Pelayanan dan Pengembangan Organisasi Publik dalam Perspektif Riset Administrasi Publik Kontemporer*. Yogyakarta: Gava Media.
- Harman, Ferliana. 2016. "Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan Terhadap Pelayanan Pembuatan E-Ktp Di Kota Makassar". Makassar: Universitas Hasanuddin.
- Indah Purnamasari, A., Indra Wardani, Y., & Aulia Hidayah, D. (n.d.). (2019). "Inovasi Layanan Transaksi E-government Pada Bidang Perizinan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang". 1(1). <https://doi.org/10.22219/PSNIP.Vol0.No0.II%7C569-596>

- Indrajit, Richardus Eko. 2006. *Electronic Government: Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*. Jakarta: Ketua Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer (STIMIK) PERBANAS.
- Indrajit, Richardus Eko. 2016. *Konsep dan Strategi Electronic Government*.
- Inikata.co.id. 2023. Aplikasi Siporannu'ta Kecamatan Tamalanrea Mudahkan Pelayanan Warga. <https://inikata.co.id/2023/06/15/aplikasi-siporannuta-kecamatan-tamalanrea-mudahkan-pelayanan-warga/> (diakses pada 8 Desember 2023).
- Kahar, Nabila Dwi A. 2021. Pelayanan Perizinan Berbasis Aplikasi E-Lebbami Pada Kantor Pelayanan Perizinan Administrasi Kota Makassar. Makassar: Universitas Negeri Makassar.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Lumu, et al. 2017. "Implementasi Open Government Dan Transparansi Masyarakat Dalam Pelayanan Prima Berbasis Kecamatan Di Kota Makassar". *Jurnal Inovasi dan Pelayanan Publik Makassar*. Volume 1, Nomor 1, Januari – Juni 2017.
- Mukarom, Zaenal & Muhibudin, Wijaya L. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*. Bandung: Pustaka Setia.
- Mukhtar. 2013. *Metode penelitian deskriptif kualitatif*. Jakarta: GP Press Group.
- Moenek, R., et al. 2020. *Sistem Informasi Publik*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moenir. (1998). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Pemerintah Republik Indonesia (1945) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2014 Tentang Rencana Pitalebar Indonesia 2014 – 2019.
- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pelayanan Berbasis Elektronik.
- Prihartono, D. 2023. "Penerapan Pelayanan Publik Berbasis E – Governance Pada Era Revolusi Industri 4.0". *Jurnal Ilmu Administrasi*, Vol. 14, No. 2.
- Rahayu, Ami., et al. 2015. *Manajemen Perubahan dan Inovasi*. Jakarta: Lembaga Penerbit Universitas Indonesia (UI-Pers).
- Rahkmat, 2009. *Teori Administrasi dan Manajemen Publik*. Jakarta: Pustaka Arif.

**L**

**A**

**M**

**P**

**I**

**R**

**A**

**N**

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**



### **Identitas Diri**

Nama Lengkap : Nur Sri Wahyuni T. Halid  
 Tempat, Tanggal Lahir : Makassar, 09 November 2000  
 Jenis Kelamin : Perempuan  
 Alamat : Sangalinna / Daengta Qalia No. 60  
 Kewarganegaraan : Warga Negara Indonesia

### **Riwayat Pendidikan**

- 2007 - 2013 : SD Negeri Pagandongan Makassar
- 2013 - 2016 : SMPN 09 Makassar
- 2016 - 2019 : SMAN 15 Makassar
- 2020 - 2024 : S1 Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin

### **Pengalaman Organisasi dan Magang**

- Himpunan Mahasiswa Ilmu Administrasi (HUMANIS) FISIP UNHAS
- Magang di Kantor Gubernur Sulawesi Selatan (Biro Umum)

### **Pelatihan dan Lomba yang Pernah Diikuti**

- Pelatihan *Basic learning Character and Creativity* (Balance) Tahun 2020 Oleh Universitas Hasanuddin.
- Administration Review Tahun 2020 Oleh Himpunan Mahasiswa Ilmu Administrasi (HUMANIS) Fisip Unhas.
- Latihan Kepemimpinan Administrasi (LKA) XXXIV Tahun 2021 Oleh Himpunan Mahasiswa Ilmu Administrasi (HUMANIS) Fisip Unhas.
- Lomba Essay Acara Kompetisi Daring Karya Ilmiah Tingkat Ke-13 dengan Tema *Sustainable Living For a Better Welfare Of Indonesia Life* Tahun 2021 oleh Universitas Brawijaya.

## LOGBOOK PENELITIAN

No.	Tg/Bulan/Tahun Penelitian	Nama Kegiatan	Kesimpulan
1.	8 Maret 2024	Observasi	 <p>Berdasarkan hasil observasi peneliti, dapat dilihat bahwa pelayanan di Kantor Kecamatan secara konvensional sudah tidak sepadat biasanya.</p>
2.	8 Maret 2024	Wawancara	 <p>Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu D selaku Kepala Seksi Perekonomian, Pembangunan &amp; Pengembangan Sistem Manajemen Informasi Kecamatan Tamalanrea dapat disimpulkan bahwa dengan hadirnya Aplikasi Siporannu'ta dapat meningkatkan efisiensi pelayanan dengan menghemat waktu dan biaya.</p>

3.	8 Maret 2024	Wawancara	 <p>Berdasarkan hasil wawancara dengan informan A selaku admin aplikasi Siporannu'ta, dapat disimpulkan bahwa dengan hadirnya aplikasi Siporannu'ta sangat memudahkan baik untuk masyarakat maupun staf pelayanan di kecamatan dan kelurahan karena pelayanan sudah dapat diakses dari rumah masing – masing dengan menggunakan <i>smartphone</i>, Aplikasi ini juga dapat membantu masyarakat yang ingin mengajukan aduan terhadap kualitas pelayanan.</p>
4.	9 Maret 2024	Wawancara	 <p>Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu L selaku Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan dapat disimpulkan bahwa penganggaran terhadap aplikasi siporannu'ta dilakukan melalui dana APBD Kota Makassar dan pendanaan ini dilakukan secara bertahap dan terus menerus untuk pemeliharaan aplikasi.</p>

5.	13 Maret 2024	Observasi	 <p>Berdasarkan hasil observasi dapat dilihat bahwa masyarakat yang belum mengetahui cara penggunaan aplikasi datang langsung ke kantor lurah untuk melakukan pelayanan, sehingga para staf melakukan pelayanan konvensional sembari mensosialisasikan aplikasi siporannu'ta</p>
6.	13 Maret 2024	Wawancara	 <p>Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan V selaku Staf Pelayanan Administrasi Kelurahan Bira, dapat disimpulkan bahwa Aplikasi Siporannu'ta sangat membantu masyarakat dan pelayanan terasa lebih fleksibel serta menjadi lebih cepat dalam memberikan pelayanan dibandingkan pelayanan konvensional dengan alur yang berbelit – belit.</p>

7.	13 Maret 2024	Wawancara	 <p>Berdasarkan hasil wawancara dengan saudari T selaku Masyarakat pengguna layanan <i>Drive Thru</i>, dapat disimpulkan bahwa dengan adanya program Samsat <i>Drive Thru</i> sangat membantu dan mempermudah masyarakat karena tidak memakan waktu yang lama dan sampai saat ini belum mendapatkan kendala apapun dalam proses pelayanannya sehingga masyarakat merasa nyaman dalam membayar pajak kendaraan. Serta beliau berharap semoga program Samsat <i>Drive Thru</i> terus berjalan. Hal ini dilihat dari program ini yang sangat memudahkan masyarakat dan pegawai yang memberikan layanan juga ramah.</p>
8.	20 Maret 2024	Wawancara	 <p>Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu N selaku Masyarakat dan Ketua RW 1 Kel. Bira dan pengguna layanan <i>Drive Thru</i>, dapat disimpulkan bahwa Pelayanan menggunakan aplikasi Siporannuta telah membantu masyarakat apalagi masyarakat yang sedang bekerja maupun masyarakat</p>

			dengan keterbatasan untuk melakukan pelayanan konvensional.
9.	20 Maret 2024	Wawancara	 <p>Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu E selaku Masyarakat pengguna Aplikasi Siporannu'ta, dapat disimpulkan bahwa beliau sangat terbantu dengan adanya aplikasi tersebut, yang mana beliau tidak perlu bolak balik lagi dan dapat menghemat biaya.</p>

## SURAT KETERANGAN IZIN MELAKUKAN PENELITIAN



**PEMERINTAH KOTA MAKASSAR**  
 DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
 Jl. Jendral Ahmad Yani No. 2 Makassar 90171  
 Website: [dpmpstp.makassarkota.go.id](http://dpmpstp.makassarkota.go.id)



### SURAT KETERANGAN PENELITIAN Nomor: 070/1562/SKP/SB/DPMPSTP/3/2024

#### 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 5288/S.01/PTSP/2024, Tanggal 05 Maret 2024
- Rekomendasi Teknis Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Makassar nomor 1563/SKP/SB/BKBP/3/2024

#### Dengan Ini Menerangkan Bahwa :

Nama	:	NUR SRI WAHYUNI T. HALID
NIM / Jurusan	:	E011201062 / Administrasi Publik
Pekerjaan	:	Mahasiswa (S1) / Universitas Hasanuddin Kota Makassar
Alamat	:	Jl. P. Kemerdekaan Km. 10, Makassar
Lokasi Penelitian	:	Terlampir,-
Waktu Penelitian	:	05 Maret 2024 - 05 Mei 2024
Tujuan	:	Skripsi
Judul Penelitian	:	PELAYANAN PUBLIK BERBASIS APLIKASI SIPORANNU"TA DI KECAMATAN TAMALANREA 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](mailto:bidangpoldagrikesbangpolmks@gmail.com).
- Surat Keterangan Penelitian ini dicabut kembali apabila pemegangnya tidak menaati ketentuan tersebut diatas.



**Ditetapkan di Makassar**

**Pada tanggal: 2024-03-06 15:04:19**

Ditandatangani secara elektronik oleh  
**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
 DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
 KOTA MAKASSAR**  
  
**HELMY BUDIMAN, S.STP., M.M.**

Tembusan Kepada Yth:

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

## SURAT KETERANGAN SELESAI MELAKUKAN PENELITIAN



# PEMERINTAH KOTA MAKASSAR KECAMATAN TAMALANREA

Alamat : Jln.Perintis Kemerdekaan No.116 Kode Pos : 90245

E-mail : [kecamatan.tamalanreaa@gmail.com](mailto:kecamatan.tamalanreaa@gmail.com)



## SURAT KETERANGAN

Nomor : 57 /KCT/100/VI/2024

Yang bertanda tangan di bawah ini, Camat Tamalanrea Kota Makassar menerangkan bahwa Mahasiswa (i) tersebut dibawah ini :

Nama : NUR SRI WAHYUNI T. HALID  
 NIM/ Jurusan : E011201062  
 Pekerjaan : Mahasiswa Universitas Hasanuddin  
 Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Benar telah melaksanakan penelitian di Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar pada Tanggal 05 Maret – 05 Mei 2024 dalam rangka penyusunan Skripsi yang berjudul :

**“ PELAYANAN PUBLIK BERBASIS APLIKASI SIPORANNUTA DI KECAMATAN TAMALANREA KOTA MAKASSAR “**

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Makassar, 10 Juni 2024

Kasi Pemerintahan Kinerja Lurah RT dan RW



NURLAILA SE  
 Pangkat : Penata Muda Tk.1

NIP : 198307082006042014

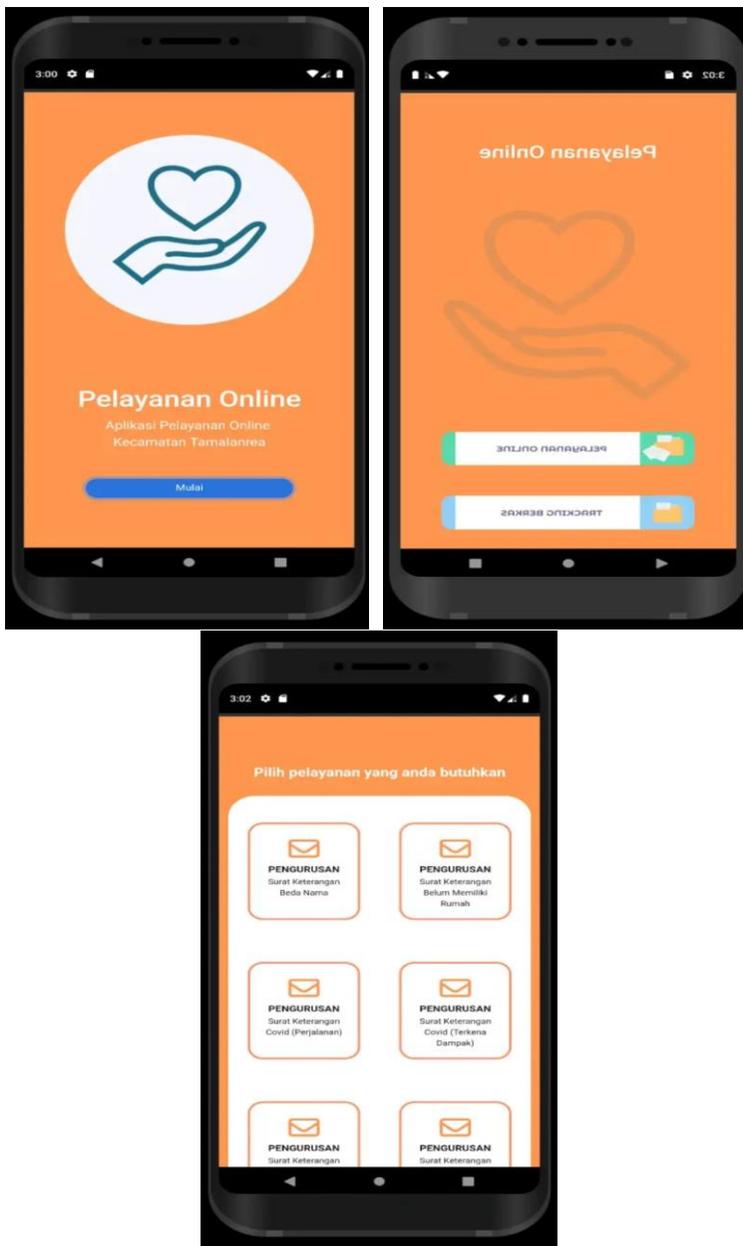
**DOKUMENTASI**

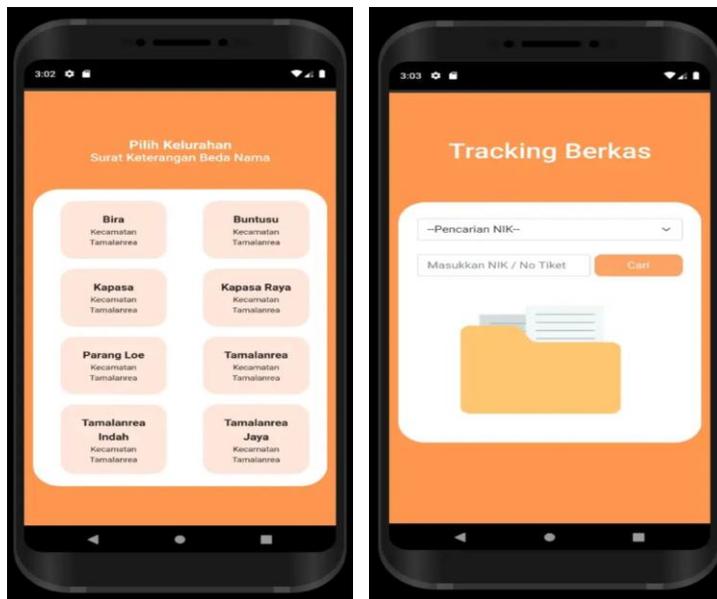


**Lokasi penelitian**



**Tempat Pelayanan Adminsistrasi**





**Tampilan Aplikasi Siporannu'ta**



**Wawancara dengan Kepala Seksi Perekonomian, Pembangunan & Pengembangan Sistem Manajemen Informasi  
Kecamatan Tamalanrea**



**Wawancara dengan Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan Tamalanrea**



**Wawancara dengan Admin Aplikasi Siporannu'ta**



**Wawancara dengan staf Pelayanan administrasi kelurahan Bira**



**Wawancara dengan Masyarakat Pengguna Layanan Aplikasi Siporannu'ta**