

DAFTAR PUSTAKA

- A.B. Susanto. (2007). *A Strategic Management Approach, CSR*. Jakarta : The Jakarta Consulting Group.
- Alisyahbana, Iskandar. (1980). *Teknologi dan Perkembangan*. Yayasan Idayu: Jakarta
- Hamim, Sufian, Lolita Vianda, and Sella Pitaloka.(2020). "Penerapan Prinsip Prinsip Pelayanan Publik Di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dan Catatan Sipil Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru." *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik* 6.1 :1-10.
- Hammer, M., dan Champy, J. (1993). *Reengineering the Corporation: A Manifesto for Business Revolution*. New York: HarperBusiness.
- Ilham, Muhammad Naufal.(2022). *Efektivitas Aplikasi Laporan Dalam Pelayanan Pengaduan Masyarakat Di Kota Bengkulu*. Diss. Institut Pemerintahan Dalam Negeri.
- Info Bayar Tagihan Air secara Digital - PDAM Info.
<https://pdaminfo.pdampintar.id/blog/berita/info-bayar-tagihan-air-secara-digital>.
- Ini Cara Cek Tagihan PDAM di HP! - PDAM Info.
<https://pdaminfo.pdampintar.id/blog/lainnya/ini-cara-cek-tagihan-pdam-di-hp>.
- Jones, T.(1995). Instrumental Stakeholder Theory: A Synthesis of Ethics and Economics. *Academy of Management Review*, 20, 404-437.
- Kotter, John P, James L. Heskett. (1992). *Corporate Culture and Performance*, New York: The Free Press.
- Masfi, Ahmad.(2018) *Analisis Efektivitas Organisasi dengan Pendekatan Model Framework Mc Kinsey 7s Terhadap Kinerja Puskesmas di Kabupaten Sampang* . dis. Universitas Airlangga.
- Muhammad Rifani,(2022). "Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin."
- Najwaini, Effan, and Adi Pratomo.(2016). "Aplikasi Pelayanan Pelanggan Berbasis Android Pada Pdam Kota Banjarmasin." *POSITIF: Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi* 2.1
- Nawawi, Hadari.(2006). *Evaluasi dan manajemen kinerja di lingkungan perusahaan dan industri*. Yogyakarta: Gadjah Mada Univercity Press.
- Nurhidil, Alfi.(2022). *Efektivitas Layanan Aplikasi E-Pasar Dalam Mendukung Pemasaran Produk Unggulan di Kabupaten Langkat*. Diss. Institut Pemerintahan Dalam Negeri.

- PDAM Info - Bayar tagihan air kini lebih mudah dan cepat.
<https://pdaminfo.pdampintar.id/>.
- Pratama, Muh Putra, Muh Khaliq Gibran Al-gifari, and A. Pertiwi.(2022). "Aplikasi Notifikasi Tagihan Penggunaan Air Pelanggan PDAM Kota Makassar Berbasis SMS Gateway Menggunakan Metode FIFO (First In First Out)." *Patria Artha Technological Journal* 6.2 168-173.
- Restiane, Fittia, Eko Priyo Purnomo, and Lubna Salsabila.(2020). "Efektifitas Penerapan Aplikasi Lapo Sleman Dalam Mewujudkan Sleman Smart Regency." *Indonesian Journal on Software Engineering (IJSE)* 6.1 : 1-11.
- Robbins, Stephen P. & Timothy A. Judge.(2008). *Organizational Behavior* Edisi 12. Salemba Empat. Jakarta.
- Robert H. Waterman,JR., Thomas J. Peters and Julien R. Philips,(1980). *Structure is not organization*,
- Sedarmayanti.(2009). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV Mandar Maju.
- Selviana, M.(2020). "Implementasi Pelayanan Publik SP4N-LAPOR di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Bantaeng." Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Setiadi.(2013). *Konsep dan praktek penulisan riset keperawatan (Ed.2)* Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Simon.(2017). *Competitive Identity: The New Brand Management for Nations, Cities and Regions*. New York: Palgrave Macmillan.
- Stoner, Freeman & Gilbert Jr,(1997). *Manajemen Jilid I & II*, Jakarta:, PT. Prenhallindo.
- Sujarweni, V. Wiratna,(2015). *Akuntansi Biaya*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Susanti Sujianti,(2009). *Buku Ajar Konsep Kebidanan, Teori dan Aplikasi*. Nuha Medika, Yogyakarta.
- Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038).
- Wahidmurni, Wahidmurni.(2017). "Pemaparan metode penelitian kualitatif."
- Wahyu Pratiwi, Rizkyana.(2022). *Efektivitas Pelayanan Administrasi Desa Berbasis Aplikasi Kilat di Desa Singkil Kecamatan Balong Kabupaten Ponorogo*. Diss. Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
- Wheelen & Hunger.(2004) *Strategic Management And Business Policy*, Pearson Prentice Hall, New Jersey.
- Winardi.(2011). *Kepemimpinan dalam Manajemen*. Jakarta: PT. Rineka Cipta

- Yahya, Afif Syarifudin, and Setiyono Setiyono.(2022). "Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Aplikasi SP4N-LAPOR." *Jurnal Media Birokrasi* : 1-22.
- Zumarnis, Amalia, Ilham Gani, and Kamaruddin Kamaruddin.(2023). "Efektivitas Penggunaan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) Dalam Meningkatkan Pelayanan di Pegadaian Syariah." *Islamic Banking, Economic and Financial Journal* 3.2 : 80-97.

BIODATA

A. Data Pribadi

Nama: Muh Rifqi Madya Effendy

Tempat. Tgl, Lahir: Makassar, 03 Agustus 2003

Alamat: Jl. Bumi Karsa KOMP IDI H2/2 Pettarani

Kewarganegaraan: Warga Negara Indonesia

B. Riwayat Pendidikan

- Tamat SD Metro School Makassar
- Tamat SMP Metro School Makassar
- Tamat SMA SMA Kartika XXI Makassar

C. Pengalaman Organisasi

- Humanis FISIP UNHAS

D. Pengalaman Magang

- DPRD Kota Makassar

LOGBOOK PENELITIAN

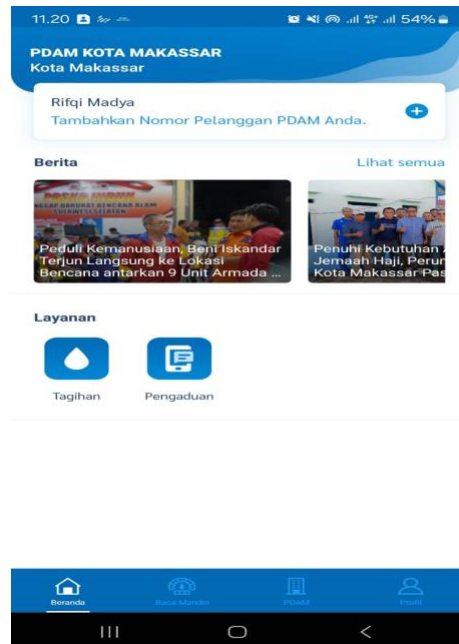
No.	Tanggal /Bulan /Tahun Kegiatan	Nama Kegiatan	Hasil
1.	12 Agustus 2024	Pengantaran surat ijin meneliti	 Surat diterima dan diproses
2.	03 September 2024	Observasi	 Melakukan observasi dan menunggu dipanggil untuk wawancara staff dan kepala bagian
3.	03 September 2024	Wawancara	 Melakukan wawancara dengan informan pegawai atau staff yang mengelola aplikasi PDAM Info

4.	03 September 2024	Wawancara	 Melakukan wawancara dengan informan kepala seksi PDE yang bertanggung jawab atas aplikasi
5.	08 September 2024	Wawancara	 Melakukan wawancara dengan informan pengguna aplikasi PDAM Info Kota Makassar
6.	28 November 2024	Wawancara	 Melakukan wawancara dengan salah satu pengguna aplikasi PDAM Info Kota Makassar sebagai informan

7.	28 November 2024	Wawancara	 Melakukan wawancara dengan salah satu informan pengguna aplikasi PDAM Info Kota Makassar
8.	29 November 2024	Wawancara	 Melakukan wawancara dengan informan pengguna aplikasi PDAM Info Kota Makassar

DOKUMENTASI

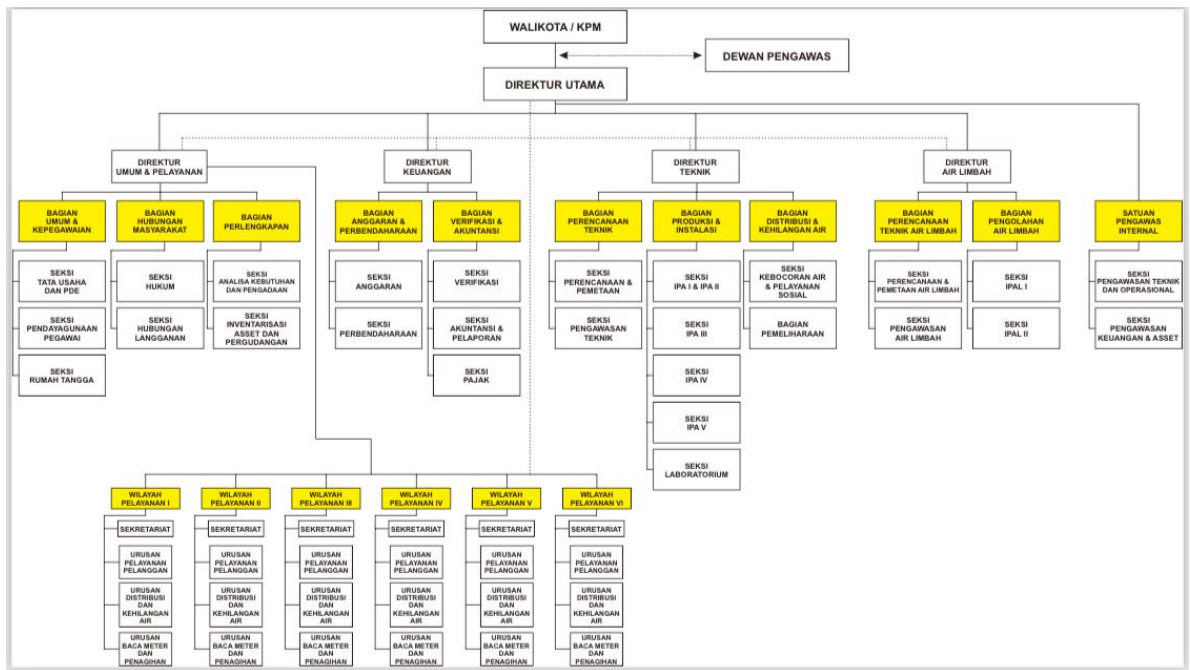
- Tampilan layanan aplikasi PDAM Info



- Tampilan golongan & tarif di aplikasi PDAM Info



➤ Struktur organisasi PERUMDA Air Minum Kota Makassar



SURAT IZIN MENELITI



**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 : 21353/S.01/PTSP/2024 Lampiran : - Perihal : <u>Izin penelitian</u>	Kepada Yth. Walikota Makassar
--	----------------------------------

di-
Tempat

Berdasarkan surat Dekan FISIP Univ. Hasanuddin Makassar Nomor : 6585/UN4.8.1/PT.01.04/2024 tanggal 08 Agustus 2024 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a	: MUH RIFQI MADYA EFFENDY
Nomor Pokok	: E011211070
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 :

**" MODEL MC KINSEY DALAM MENGUKUR EFEKTIVITAS PELAYANAN BERBASIS APLIKASI
PDAM INFO KOTA MAKASSAR "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **12 Agustus s/d 11 November 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 12 Agustus 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 Univ. Hasanuddin Makassar di Makassar;
2. *Pertinggal.*