

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Basrowi & Suwandi (2008). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Holmes, D. (2001). *e.gov, e-Business Strategies for Government*. London: Nicholas Brealey Publishing.
- Mardalis, D. (2010). *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Makmur, M. (2011). *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Moenir, D. H. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- M. Hariwijayaa & Triton P.B. (2008). *Pedoman Penulisan Ilmiah Proposal dan Skripsi*. Yogyakarta: Tugu Publisher.
- Robbins, S. P. (1994). *Teori Organisasi: Struktur, Desain & Aplikasi edisi 3*. Jakarta: ARCAN.
- Steers, R. M. (2019). *Efektivitas Organisasi*. California: Goodyear Publishing Company.
- Sangkala. (2016). *Dimensi-dimensi Manajemen Publik*. Yogyakarta: Capiya Publishing.
- Dwiyanto, A. (2008). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

JURNAL

- Abdurrozzaq Hasibuan, O. K. (2019). Smart City, Konsep Kota Cerdas Sebagai Alternatif Penyelesaian Masalah Perkotaan Kabupaten/Kota, Di Kota-Kota Besar Provinsi Sumatera Utara. 129.

- Aprianty, D. R. (2016). Penerapan Kebijakan E-Government Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. 1593.
- Chandra Eko Wahyudi Utomo, M. H. (2016). Strategi Pembangunan Smart City dan Tantangannya bagi Masyarakat Kota. 169.
- Dewi, N. U. (2017). Efektivitas Pelayanan Transportasi Publik (Studi Kasus : Brt Mamminasata). 21.
- Hasmawati, F. (2018). Manajemen Dalam Komunikasi. *Jurnal Pengkajian Dakwah dan Manajemen*, 81.
- Irawan, B. (2013). Studi Analisis Konsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik. 176.
- Kehua Su, J. L. (2011). Smart City and the Applications. 1028.
- Moningka, S. B. (2014). Efektivitas Kerja Pegawai Negeri Sipil Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Kolongan Kecamatan Tomohon Tengah Kota Tomohon. 5.
- Monoarfa, H. (2012). Efektivitas dan Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik: Suatu Tinjauan Kinerja Lembaga Pemerintahan. 5.
- Peranginangin, L. S. (2014). Partisipasi Masyarakat dalam Pengelolaan Kawasan Konservasi. *Kebijakan & Administrasi Publik*, 68.
- Robby, M. F. (2017). Partisipasi Masyarakat Dalam Penggunaan Aplikasi Qlue (Studi Kasus di Kelurahan Ragunan, Kecamatan Pasar Minggu, Jakarta Selatan). 32.
- Rosalina, I. (2014). Efektivitas Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri. 3.
- Sjahrazad Masdar, S. A. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi untuk Pelayanan Publik*. Surabaya: Airlangga University Perss.
- Sosiawan, E. A. (2008). *Tantangan Dan Hambatan Dalam Implementasi E-Government Di Indonesia*, 101.

Undang – Undang

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional

Pengembangan E-Government

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum

Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Daerah Kota Tarakan Nomor 5 Tahun 2019

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Website

<https://datareportal.com/reports/digital-2020-indonesia/>

<https://www.qlue.co.id/corporate/#the-journey>

L

A

M

P

I

R

A

N

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Mardiyah

Tempat dan Tanggal Lahir : Tarakan, 10 September 1998

Alamat : Jl.Kusuma Bangsa RT.27 No.38, Kota Tarakan,
Kalimantan Utara

Nomor Telepon 0853 4533 3182

Nama Orang Tua

Ayah : Alim Baddu

Ibu : Naima

Riwayat Pendidikan Formal :

1. TK Islam Handayani
2. SD Negeri Utama 2 Tarakan
3. SMP Negeri 1 Tarakan
4. SMA Negeri 1 Tarakan
5. Universitas Hasanuddin Tahun 2017 – Sekarang

Riwayat Organisasi :

1. Anggota Biro Kesekretariatan Humanis Fisip Unhas Priode 2019/2020
2. Sekertaris Bidang Jaringan, Informasi dan Advokasi HPMM Kom.Unhas Priode 2020
3. Sekertaris Umum Ikatan Mahasiswa Muhammadiyah Pimpinan Komisariat Ekonomi Sosial dan Politik Priode 2020/2021
4. Sekertaris Bidang Kader Pimpinan Cabang Ikatan Mahasiswa Muhammadiyah Makassar Timur Priode 2021/2022
5. Komunitas Literasi “Kampus Gagasan” sebagai Wakil Rektor Bidang Keuangan



**Wawancara pada tanggal 10 Mei 2021 dengan Kepala Dinas Kominikasi
Informasi Statistik dan Persandian Kota Tarakan**



**Wawancara pada tanggal 10 Mei 2021 dengan Kasi Pengembangan Aplikasi
Dinas Kominikasi Informasi Statistik dan Persandian Kota Tarakan**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
KAMPUS TAMALANREA
Jl. PERINTIS KEMERDEKAAN KM. 10 MAKASSAR 90245

Nomor : 2894 /UN4.8.1/PT.01.00/2021 31 Maret 2021
Hal : Permohonan Izin Melakukan
Penelitian / Wawancara

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

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

nama : Mardiyah
no. pokok : E011171312
departemen : Ilmu Administrasi
prog.Studi : Administrasi Negara
alamat : Jln. Poltek 66

bermaksud melakukan penelitian lapangan/kepastakaan dalam rangka penyusunan skripsi
yang berjudul : Efektivitas Penggunaan Aplikasi QLUE - Smart City App Terhadap
Pelayanan Keluhan Masyarakat (Studi Kasus pada Penggunaan Aplikasi QLUE, Kota
Tarakan Kalimantan Utara)

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 Akademik, Riset,
dan Inovasi



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

Dr. Phil Sukri, S.IP., M.Si
NIP.19750818200811008



**PEMERINTAH KOTA TARAKAN
DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK
DAN PERSANDIAN**

Jalan Kalimantan No.1 Telp (0551) 34200 Fax. (0551) 22040
Email : diskominfo@tarakankota.go.id Website : www.tarakankota.go.id
TARAKAN (Kode Pos 77131)

SURAT KETERANGAN
Nomor : 045 / 143 / DKISP

Berdasarkan Surat Rekomendasi Penelitian dari Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Tarakan Nomor : 070/047/ BANKESBANGPOL tanggal 22 April 2021 dengan ini menerangkan bahwa :

Nama	: MARDIYAH
NIM	: E011171312
Program Study	: Administrasi Publik
Jenis Kelamin	: Perempuan
Pekerjaan	: Mahasiswi
Alamat	: Jl. Kusuma Bangsa RT.27 Kelurahan Pamusian Kecamatan Tarakan Tengah

Telah melaksanakan kegiatan penelitian untuk penyelesaian tugas akhir kuliah di Dinas Komunikasi Informatika, Statistik dan Persandian Kota Tarakan pada bulan Mei 2021

Demikian surat keterangan ini dibuat, untuk dapat dipergunakan dengan sebagaimana mestinya.

7 April 2021
Kepala,
DINAS KOMUNIKASI,
INFORMATIKA, STATISTIK,
DAN PERSANDIAN
HENDRA ARFANDIAP., M.Si
NPA19750516 190501 1 001



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

Nomor : 13046/S.01/PTSP/2021
Lampiran :
Perihal : Izin Penelitian

Kepada Y'th.
Gubernur Prov. Kalimantan Utara

di-
Tempat

Berdasarkan surat Dekan FISIP UNHAS Makassar Nomor : 2894/UN4.8.1/PT.01.04/2021 tanggal 31 Maret 2021 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : MARDIYAH
Nomor Pokok : E011171312
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 :

" EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI QLUE - SMART CITY TERHADAP PELAYANAN KELUHAN MASYARAKAT (STUDI KASUS PADA PENGGUNA APLIKASI QLUE DI KOTA TARAKAN KALIMANTAN UTARA) "

PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. 19 April s/d 19 Mei 2021

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

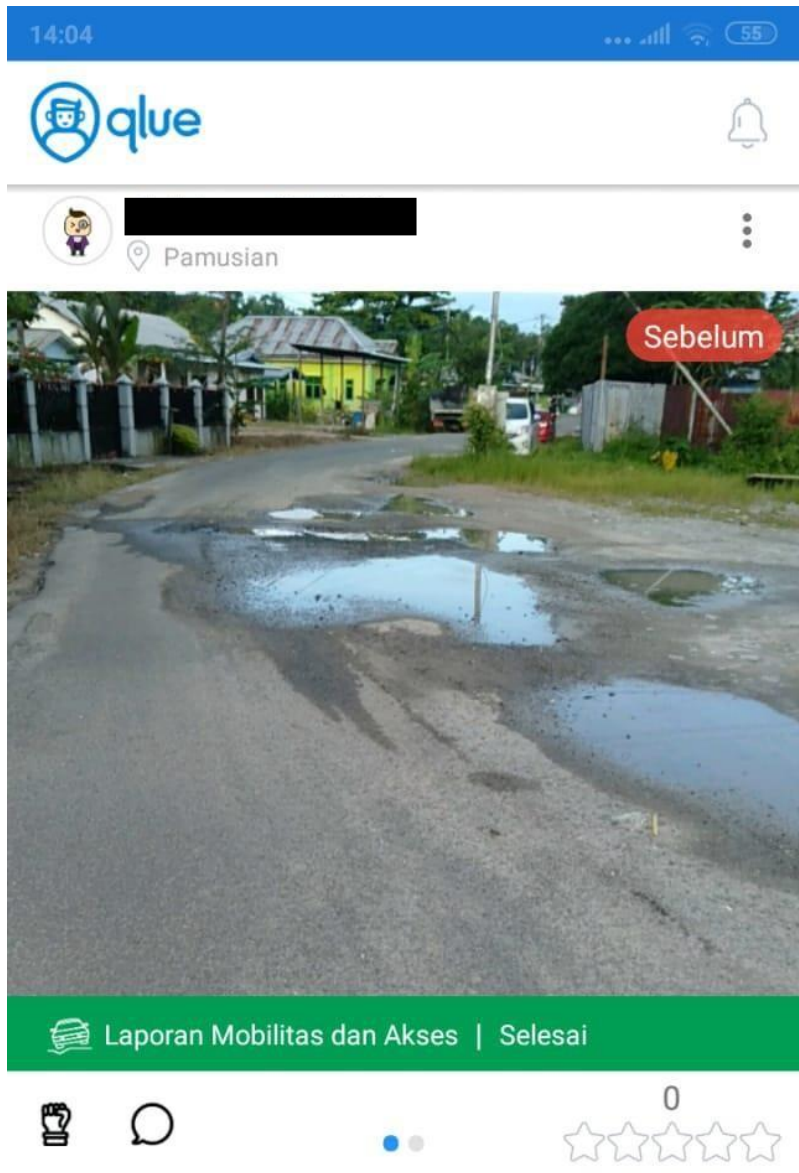
Dokumen ini ditandatangani secara elektronik dan Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan menggunakan *barcode*.

Demikian surat izin penelitian ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

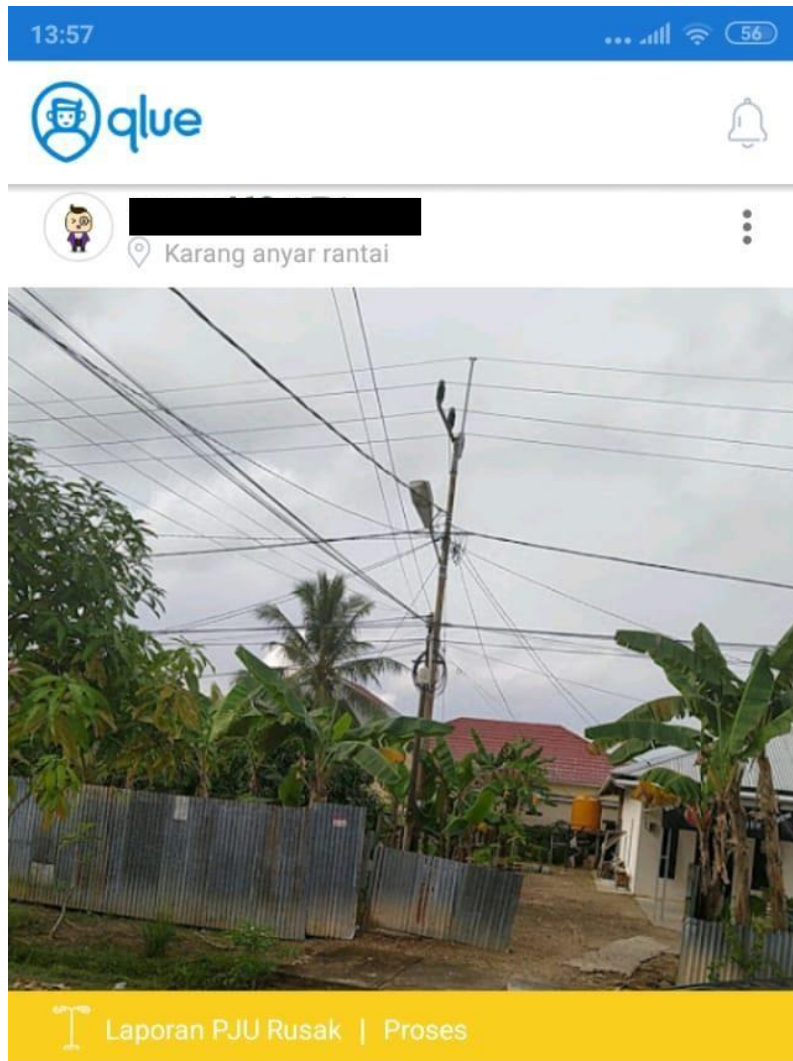
Diterbitkan di Makassar
Pada tanggal : 06 April 2021

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

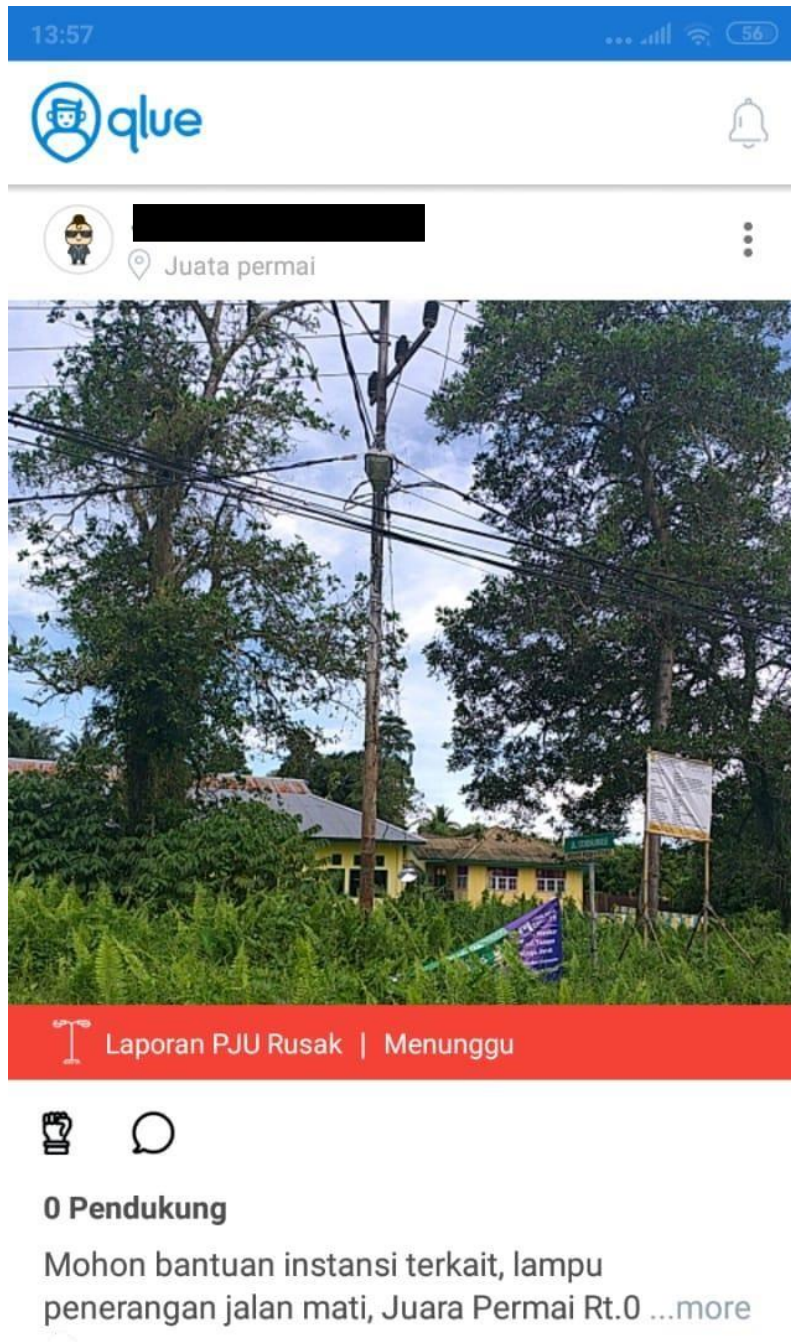
Dr. JAYADINAS, S.Sos., M.Si
Pangkat : Pembina Tk.I
Nip : 19710501 199803 1 004



Salah satu contoh aduan pengguna aplikasi Qlue di Kota Tarakan yang telah selesai ditindaklanjuti



Salah satu contoh aduan pengguna aplikasi Qlue di Kota Tarakan yang masih dalam proses pengerjaan



Salah satu contoh aduan pengguna aplikasi Qlue di Kota Tarakan yang masih menunggu respon untuk ditindaklanjuti

