

DAFTAR PUSTAKA

BUKU dan JURNAL

- Ahmad, Badu. (2018). *Pelayanan Publik Teori dan Praktik*. Bandung: Manggu Makmur Tanjung Lestari
- Dalila Ekawarda Yamin. (2019). *Analisis Gaya Kepemimpinan Situasional Kepala Dinas Pekerjaan Umum Kota Makassar Periode 2019*.
- Fontana, Avanti. (2011). *Innovate We Can! Manajemen Inovasi dan Penciptaan Nilai Individu, Organisasi, Masyarakat*. Jakarta: PT Percetakan Penebar Swadaya
- Halvorsen, T dan dkk. (2005). *On The Differents Between Public And Private Sector Innovation*. Oslo: Publin Report
- Hartley, Jean. (2005). *Innovation in Governance and Public Services: Past and Present*. Cifta. Public Money and Management.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: Rajawali Pers
- Lena Ellitan dan Lina Anatan. (2009). *Manajemen Inovasi Transformasi Menuju Organisasi Kelas Dunia*. Bandung: Alfabeta
- Mulgan, G dan Albury, D. (2003). *Innovation In The Public Sector*. London: Oktober 2003
- Muluk, Khairul. (2008). *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah*. Malang: Bayumedia Publishing
- Mustofadidjaja, A.R. (2003). *Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia*. Jakarta: LAN
- Real dan Poole. (2005). Innovation Implementation: Conceptualization and Measurement in Organizational Research. *Research in Organizational Change and Development*, Volume 15, 63-134
- Sari, Maria Agustini Permata. (2014). Inovasi Pelayanan Publik Di Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu (BPMPT) Kabupaten Kubu Raya. *Jurnal Borneo Administrator*, Vol.10 No.2
- Sellang, Kamarudin. (2016). *Administrasi Dan Pelayanan Publik Antara Teori Dan Aplikasinya*. Yogyakarta: Ombak
- Steelman, Toddy A. (2010). *Implementing innovation: fostering enduring change in environmental and natural resource governance*. Washington, DC: Georgetown University Press
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: ALFABETA

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

Utomo, Tri Widodo W. (2017). *Inovasi Harga Mati Sebuah Pengantar Inovasi Administrasi Negara*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada

Zuhar, Soesilo. (2001). Administrasi Pelayanan Publik: Sebuah Perbincangan awal. *Jurnal Administrasi Negara*, Vol.1 No.2

UNDANG-UNDANG dan PERATURAN PEMERINTAH

Keputusan MENPAN No 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Umum

Keputusan Menteri MENPAN No. 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Pelayanan Umum

PERMENPAN RB No.3 Tahun 2018 Tentang Kompetensi Inovasi Pelayanan Publik Di Lingkungan Kementrian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah Tahun 2018

PERMENPAN RB No.30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

WEBSITE

Hasanuddin, Muh. (2016, November 9). Layanan darurat 112 diluncurkan di HUT Makassar. Diakses Pada Tanggal Desember 26 , 2020 dari <https://makassar.antaraneews.com/berita/78570/layanan-darurat-112-diluncurkan-di-hut-makassar>

Kominfo. (2016, Desember 1). Menkominfo Resmikan Pilot Project Panggilan Darurat 112. Diakses Desember 26, 2020 dari https://www.kominfo.go.id/content/detail/8450/menkominfo-resmikan-pilot-project-panggilan-darurat-112/0/berita_satker

Layanan112.kominfo.go.id. (2016). TENTANG CALL CENTER 112. Diakses Januari 3, 2020 dari <https://layanan112.kominfo.go.id/tentang>

Makassartoday.com. (2020, April 10). Call Center 112 Makassar Terima 130 Aduan Covid-19 Sepanjang maret. Diakses Februari 09, 2021 dari <http://makassartoday.com/2020/04/10/call-center-112-makassar-terima-130-aduan-covid-19-sepanjang-maret/amp/>

Pranata, Aan. (2017, April 11). Ini pentingnya nomor layanan 112 bagi warga Makassar. Diakses Desember 28, 2020 dari <https://m.merdeka.com/makassar/kabar-makassar/ini-pentingnya-nomor-layanan-112-bagi-warga-makassar-170411k.html>

Putra, Muslimin B. (2020, Januari 3). Pengukuran Kepuasan Masyarakat. Diakses Desember 25, 2020 dari <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pengukuran-kepuasan-masyarakat-->

Dinas Kominfo Kota Makassar. (2017). Visi misi, Tugas dan Fungsi, Struktur. Diakses Juni 28, 2021 dari <http://kominfosandi-makassar.blogspot.com/p/visi-dan-misi.html>

Pemerintah Kota Makassar. (2019). Geografis. Diakses Juni 28, 2021 dari <https://makassarkota.go.id/geografis/>

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

RIWAYAT HIDUP



A. Data Pribadi

Nama : Muh. Arham Fajar Perdana
Tempat, Tanggal Lahir : Makassar, 22 November 1999
Agama : Islam
Jenis Kelamin : Laki-Laki
No. Telepon : 085242347972
Email : muharhamfp@gmail.com
Nama orangtua :
Ayah : Alm. Alimuddin
Ibu : Hasni

B. Riwayat Pendidikan

SD : SD Naskat Mathias 1 Tual
SMP : SMP Negeri 1 Tual
SMK : SMK Telkom Makassar
Perguruan Tinggi : Ilmu Administrasi Publik, FISIP, UNHAS

C. Pengalaman Organisasi

- Anggota HUMANIS FISIP UNHAS
- Divisi Pengembangan Sumber Daya Manusia PRISMA FISIP UNHAS 2019/2020
- Staff Marketing oGTa/e AIESEC in UNHAS 2020
- Team leader oVPP AIESEC in UNHAS 2021

Kuesioner Penelitian


No	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		SS	S	TS	STS
Use					
1	Saya memprioritaskan nomor tunggal panggilan darurat 112 Kota Makassar sebagai media pengaduan keadaan darurat				
2	Saya mengetahui alur pelaporan keadaan darurat 112 Kota Makassar				
3	Saya mampu melakukan pelaporan keadaan darurat kepada nomor tunggal panggilan darurat 112 Kota Makassar oleh diri saya sendiri				
4	Saya mudah melaporkan keadaan darurat ke nomor tunggal keadaan darurat 112 Kota Makassar				
5	Saya bisa mengakses nomor tunggal panggilan darurat 112 Kota Makassar selama 24 jam				
Performance					
1	Operator nomor tunggal panggilan darurat 112 Kota Makassar menerima aduan keadaan darurat saya dengan sopan				
2	Operator nomor tunggal panggilan darurat 112 Kota Makassar menerima/mengatkan panggilan aduan keadaan darurat saya dalam kurun waktu 1-5 detik				

3	Operator nomor tunggal panggilan darurat 112 Kota Makassar mampu menjawab semua pertanyaan yang saya tanyakan mengenai keadaan darurat yang saya alami				
4	Operator nomor tunggal panggilan darurat 112 Kota Makassar memberikan arahan yang jelas kepada saya terhadap keadaan darurat yang saya alami				
<i>User attitudes and belief</i>					
1	Saya mempercayakan laporan keadaan darurat kepada nomor tunggal panggilan darurat 112 Kota Makassar				
2	Saya hanya melaporkan keadaan darurat (Seperti: kebakaran, kerusuhan, kecelakaan, bencana alam, penanganan masalah kesehatan, gangguan keamanan dan ketertiban umum) kepada nomor tunggal panggilan darurat 112 Kota Makassar				
3	Saya selalu menghubungi nomor tunggal panggilan darurat 112 Kota Makassar dalam keadaan darurat saya				
<i>Integration into the organization</i>					
1	Saya tidak perlu melaporkan keadaan darurat ke dinas atau instansi terkait (Seperti: Kepolisian, Pemadam Kebakaran, Instansi kesehatan)				

	setelah melakukan pelaporan keadaan darurat ke nomor tunggal panggilan darurat 112 Kota Makassar				
2	Keadaan darurat yang saya alami diselesaikan oleh dinas atau instansi terkait (Seperti: Kepolisian, Pemadam Kebakaran, Instansi kesehatan) setelah melakukan pelaporan keadaan darurat ke nomor tunggal panggilan darurat 112 Kota Makassar				
<i>Effectiveness of implementation effort</i>					
1	Saya mudah mengingat nomor tunggal panggilan darurat Kota Makassar yakni (nomor 112)				
2	Keadaan darurat yang saya laporkan terselesaikan oleh nomor tunggal panggilan darurat 112 Kota Makassar				
3	Saya tidak mengalami kendala dalam melaporkan keadaan darurat kepada nomor tunggal panggilan darurat 112 Kota Makassar				
4	Saya puas dengan layanan yang diberikan oleh operator nomor tunggal panggilan darurat 112 Kota Makassar				
5	Keluhan saya tentang nomor tunggal panggilan darurat 112 Kota Makassar di tanggapi dengan baik				

Standar Operasional Prosedur (SOP)

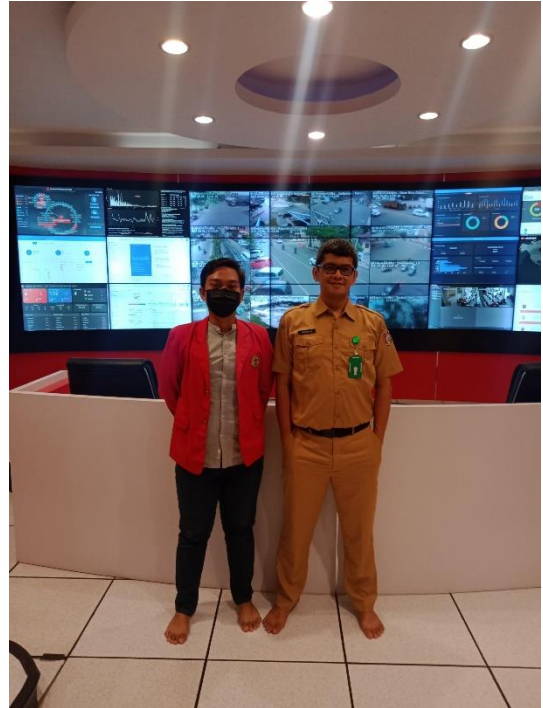
Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 Kota Makassar

 <p>PEMERINTAH KOTA MAKASSAR DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA</p>	NOMOR SOP	: SOP-DISKOMINFO-AI-UPTD-01
	TANGGAL DIBUAT	: 18 OKTOBER 2017
	TANGGAL REVISI	:
	TANGGAL DIBERLAKUKAN	: 05 JANUARI 2018
	DISAHKAN OLEH	: KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA ISMAIL HAJIALI, SE., M.Si. PEMBINA UTAMA MUDA NIP. 19610828 198503 1 020
NAMA SOP	: NTPD 112 PEMERINTAH KOTA MAKASSAR	
DASAR HUKUM:	KUALIFIKASI PELAKSANA:	
<ol style="list-style-type: none"> Permenpan RB No.35 tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP Administrasi Pemerintahan Permendagri No 52 tahun 2011 tentang SOP di lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota Peraturan Walikota Nomor 56 Tahun 2016 Tentang pedoman penyusunan SOP di lingkungan Pemerintah Kota Makassar 	<ol style="list-style-type: none"> Bertugas di UPTD WAR ROOM Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar. Mengetahui operasional Aplikasi dan Informatika Memahami teknologi CCTV 	
KETERKAITAN:	PERALATAN/PERLENGKAPAN:	
- Semua SOP yang terkait dengan Bidang Aplikasi dan Informatika	<ol style="list-style-type: none"> Komputer / laptop Scanner Printer 	<ol style="list-style-type: none"> Jaringan internet CCTV
PERINGATAN:	PENCATATAN DAN PENDATAAN:	
Apabila Uraian Kegiatan dalam SOP ini tidak dilaksanakan maka Dinas Biasa tidak tepat waktu	Seluruh dokumen hasil pengiriman disimpan dalam arsip hard copy atau soft copy	

NTPD 112 PEMERINTAH KOTA MAKASSAR

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Buku			Keterangan
		Staf	Kepala UPTD	Kepala Dinas	Stakeholder Terkait	Persyaratan / Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima panggilan 112	MULAI				Aplikasi CT Eye Beam	1-5 detik	Call 112	Staf adalah opertor call taker 112
2	Mengidentifikasi laporan dari masyarakat apakah serius atau tidak serius	Decision Diamond				Aplikasi CT Eye Beam	1 menit	Identifikasi laporan/panggilan	Laporan tidak serius maka panggilan akan ditutup
3	Mencatat dan memberikan solusi kepada masyarakat	Process Box				Aplikasi CT Eye Beam	1 menit	Catatan dan solusi dari laporan masyarakat	Mencatat nama, alamat, masalah, memberikan solusi dan menenangkan masyarakat
4	Meneruskan laporan ke SKPD terkait					Aplikasi CT Eye Beam	1 menit	Catatan SKPD terkait laporan dari masyarakat	SKPD terkait menerima laporan dan memerintahkan petugas ke lapangan
5	Membuat laporan penanganan telah diterima dan ditindak lanjuti	Process Box				Aplikasi Wallboard Jasnita, Google Drive dan Grup Whatsapp	5 menit	Laporan penanganan	Membuat laporan serius maupun tidak serius selama jam shift (3 shift)
6	Mengarsipkan laporan serius dan penanganan	SELESAI				Print dan Copy	1 Bulan	Arsip laporan penanganan	Berupa laporan yang masuk setiap bulan ke NTPD 112

DOKUMENTASI





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

Nomor : 340 /UN4.8.1/PT.01.00/2021 28 April 2021
Hal : Permohonan Izin Melakukan
Penelitian / Wawancara

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

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

nama : Muh. Arham Fajar Perdana
no. pokok : E011171314
departemen : Ilmu Administrasi
prog.Studi : Administrasi Negara
alamat : Jln. Pongtiku Lr. 9 No. 12/6A

bermaksud melakukan penelitian lapangan/kepastakaan dalam rangka penyusunan skripsi
yang berjudul : Inovasi Pelayanan Publik : Studi Kasus Nomor Tunggal Pelayanan
Darurat 112 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 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 PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
BIDANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN

Nomor : 14194/S.01/PTSP/2021
Lampiran :
Perihal : Izin Penelitian

KepadaYth.
Walikota Makassar

di-
Tempat

Berdasarkan surat Dekan FISIP UNHAS Makassar Nomor : 3405/UN4.8.1/PT.01.04/2021 tanggal 28 April 2021 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : **MUH ARHAM FAJAR PERDANA**
Nomor Pokok : E011171314
Program Studi : 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 PUBLIK: STUDI KASUS NOMOR TUNGGAL PELAYANAN DARURAT 112 KOTA MAKASSAR** "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **03 Mei s/d 30 Juli 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 : 03 Mei 2021

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

Dr. JAYADINIAS, 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 03-05-2021



Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
Website : <http://simap.sulselprov.go.id> Email : 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 Home page : <http://www.makassar.go.id>

Makassar, 04 Mei 2021

K e p a d a

Nomor : 070 / 750 -II/BKBPV/2021
Sifat :
Perihal : Izin Penelitian

**Yth. KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA KOTA MAKASSAR**

Di -

MAKASSAR

Dengan Hormat,

Menunjuk Surat dari Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan Nomor : 14194/S.01/PTSP/2021, Tanggal 03 Mei 2021. Perihal tersebut di atas, maka bersama ini disampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa :

Nama : **MUH ARHAM FAJAR PERDANA**
NIM / Jurusan : W011171314 / Adm. Negara
Pekerjaan : Mahasiswa (S1) UNHAS
Alamat : Jl. P. Kemerdekaan Km. 10, Makassar
Judul : **"INOVASI PELAYANAN PUBLIK: STUDI KASUS NOMOR
TUNGGAL PELAYANAN DARURAT 112 KOTA MAKASSAR"**

Bermaksud mengadakan *Penelitian* pada Instansi / Wilayah Bapak/Ibu, dalam rangka *Penyusunan Skripsi* sesuai dengan judul di atas, yang akan dilaksanakan mulai tanggal **04 Mei s/d 30 Juli 2021**.

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

a.n.
Drs. AKHMAD NAMSUM, MM
Pangkat Pembina
NIP : 19670524 200604 1 004

Tembusan :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Prop. 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 KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**

Jalan A. P. Pettarani No. 62 Makassar 90232
Telp. +62411 - 452377, Fax. +6411 - 424633
E-mail kominfomakassar@yahoo.com Home page : <http://www.makassarkota.go.id>

Makassar, 16 Juni 2021

Kepada

Yth. Saudara Muh Arham Fajar Perdana

Nomor : 800/1686/DISKOM/VI/2021

Lampiran :

Perihal : Kesediaan Menerima

di-

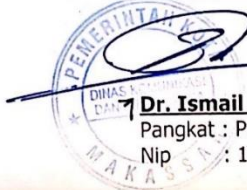
Makassar

Berdasarkan Surat Saudara Nomor : 070/750-II/BKBP/V/2021,
Tanggal 4 Mei 2021 Perihal Permohonan Izin Penelitian oleh :

Nama : **Muh Arham Fajar Perdana**
NIM/Jurusan : E011171314 / Adm. Negara
Instansi/Pekerjaan : Mahasiswa (S1) / UNHAS
Alamat : Jl. Perintis Kemerdekaan Km. 10, Makassar
Judul : **"INOVASI PELAYANAN PUBLIK: STUDI
KASUS NOMOR TUNGGAL PELAYANAN
DARURAT 112 KOTA MAKASSAR"**

Pada prinsipnya kami menyetujui untuk melakukan Penelitian pada
Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar selama 2 (dua) bulan,
terhitung mulai Tanggal 4 Mei sampai dengan 30 Juli 2021. Atas perhatian
dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

KEPALA DINAS,



Dr. Ismail Hajiali, SE., M.Si
Pangkat : Pembina Utama Muda
Nip : 19610828 198503 1 020

Tembusan :

1. Kepala Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Makassar;
2. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Prop.Sul-Sel di Makassar;
3. Kepala Unit Pelaksana Teknis P2T Badan Koordinasi Penanaman Modal Daerah Prop.Sul Sel di Makassar;
4. Dekan FISIP UNHAS Makassar di Makassar;
5. Mahasiswa yang bersangkutan;
6. Arsip.



**PEMERINTAH KOTA MAKASSAR
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**

Jalan A. P. Pettarani No. 62 Makassar 90232
Telp. +62411 - 452377, Fax. +6411 - 424633
E-mail kominfomakassar@yahoo.com Home page : <http://www.makassarkota.go.id>

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Nomor : 800/1830 /Diskom/VI/2021

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **Denny Hidayat, ST., M.Si**
NIP. : 19750505 200003 1 009
Pangkat/Gol. : Pembina / IV-a
Jabatan : Plt. Kepala Dinas Komuikasi dan Informatika Kota Makassar

Menerangkan bahwa :

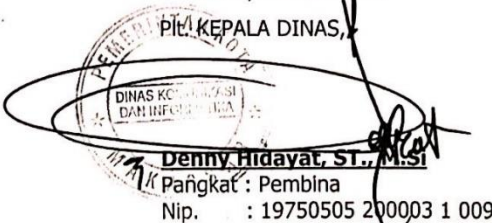
Nama : **Muh Arham Fajar Perdana**
Stambuk : E011171314
Jurusan : Adm. Negara
Pekerjaan : Mahasiswa (S1) / UNHAS Makassar

Adalah benar telah melaksanakan Penelitian pada Tanggal 4 Mei sampai dengan 30 Juli 2021 di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar dengan Judul "**INOVASI PELAYANAN PUBLIK: STUDI KASUS NOMOR TUNGGAL PELAYANAN DARURAT 112 KOTA MAKASSAR**".

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

Makassar, 29 Juni 2021

Plt. KEPALA DINAS,


Denny Hidayat, ST., M.Si
Pangkat : Pembina
Nip. : 19750505 200003 1 009