

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Muh. Tang. 2020. *Menyoal Inovasi Administrasi Publik*. 1 ed. Makassar: Unhas Press.
- Adypurnawati, Maulida, dan Dyah Hariani. 2019. "Inovasi Lapor Hendi (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) di Kota Semarang." *Journal of Public Policy and Management Review* 8 (2): 16-31.
- Ahmad, Badu. 2018. *Pelayanan Publik*. Diedit oleh Teguh Susanto. 1 ed. Makassar: Manggu Makmur Tanjung Lestari.
- Basuki, Prof. Johannes. 2018. *Administrasi Publik: Telaah Teoritis dan Empiris*. 1 ed. Depok: PT RajaGrafindo Persada.
- Basuki, Yayuk, Rulinawaty Kasmad, dan Nasrulhaq Nasrulhaq. 2018. "Tipologi Inovasi Sektor Publik (Program Si-Cakep) di Kabupaten Wajo, Sulawesi Selatan." *Matra Pembaruan* 2 (3): 207-16.
- Elkesaki, Rianandita 'Arsy, Riska Dwi Oktaviani, dan Melina Putri Setyاهرlambang. 2021. "Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kota Bandung." *Jurnal Caraka Prabhu* 5 (1): 69-90.
- Florence, Sophie. 2018. "INOVASI PELAYANAN PUBLIK (Studi tentang Surabaya Intelligent Transport System dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Perhubungan Kota Surabaya)." *Kebijakan dan Manajemen Publik* 6 (2): 1-8.
- Fuglsang, Lars, dan Jon Sundbo. 2016. "Innovation in Public Service Systems,"
- Hafizh, Delza Abdul. 2016. "Inovasi Pelayanan Publik Studi Deskriptif tentang Penerapan Layanan e-Health dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pucangsewu Kota Surabaya" 4.
- Mashuri, Ramis, Afifuddin, dan Khoiron. 2021. "INOVASI PELAYANAN PUBLIK KOTA MALANG (Studi Program Sambat Online Di Dinas Komunikasi Dan Informatika) Jurusan Administrasi Negara , Fakultas Ilmu Administrasi , Universitas Islam Malang , Jl . MT Haryono 193 Malang , 65144 , Indonesia LPPM Unisma Jl ." 15 (10): 16-23.
- Matthew B. Miles, A. Micahael Huberman, Johnny Saldana. 2014. *Qualitative Data Analysis*. 3 ed. United states of America: SAGE seation.
- Maysaroh, Linda. 2018. "kualitas Pelayanan Publik."
- Muluk, Khairul. 2008. "Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah," 44-45.
- Mulyawan, Dr. Rahman. 2016. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Diedit oleh Wawan Gunawan. 1 ed. Bandung: UNPAD Press.
- Nugroho, Riant. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. 1 ed. Depok: PT

RajaGrafindo Persada.

Ridlowi, Ridlowi, dan Fathul Himam. 2018. "Inovasi pada Organisasi Pemerintah: Tahapan dan Dinamika." *Gajah Mada Journal of Psychology (GamaJoP)* 2 (1): 22.

Sellang, Kamaruddin, Jamaluddin, dan Ahmad Mustanir. 2019. "Strategi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik," no. August: 1-156.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik

PERMENPAN RB No. 31 Tahun 2014, tentang Inovasi

PermenPAN RB No. 24 Tahun 2014 dan PermenPAN RB No.62 Tahun 2018, tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional

PermenPAN RB No.42 Tahun 2020, tentang Renstra Pelayanan Publik 2020-2024

Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013, tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

<https://www.lapor.go.id/>

<http://jipp.sulselprov.go.id/news/read/33>

<https://menpan.go.id/site/berita-terkini/pemerintah-provinsi-sulawesi-selatan-didorong-tindaklanjuti-aduan-masyarakat-terkait-covid-19>

<http://jipp.sulselprov.go.id/news/read/35>

<https://sulselprov.go.id/>

L

A

M

P

I

R

A

N

Curriculum Vitae



A. Biodata Pribadi

Nama : Nur Baladiyah
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat Tanggal Lahir : Gresik, 27 November 2000
Agama : Islam
Alamat : Ambeng-Ambeng Watangrejo, Gresik
No HP : 083847024142
Email : nbaladiyah@gmail.com
Nama Orang Tua :
▪ Ayah : Misbach
▪ Ibu : Chorimah

B. Riwayat Pendidikan

▪ SD : SD Negeri 77 Gresik (2006-2012)
▪ SMP : SMP Negeri 2 Kebomas (2012-2015)
▪ SMA : SMA NU 1 Gresik (2015-2018)
▪ Perguruan Tinggi : Universitas Hasanuddin, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Departemen Ilmu Administrasi, Program Studi Administrasi Publik.

C. Pengalaman Organisasi

1. HUMANIS FISIP UNHAS
2. KPAJ Makassar
3. GenBI Sulsel
4. Volunteer IFL Mengajar



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

Nomor : **24690/S.01/PTSP/2021**
Lampiran :
Perihal : **Izin Penelitian**

KepadaYth.
Kepala Dinas Komunikasi, Informasi, Statistik
dan Persandian Prov. Sulsi

di-
Tempat

Berdasarkan surat Dekan FISIP UNHAS Makassar Nomor : 9520/UN4.8.1/PT.01.04/2021 tanggal 20 Desember 2021 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a : **NUR BALADIYAH**
Nomor Pokok : E011181002
Program Studi : Adm. Publik
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 LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR) DI PEMERINTAH
PROVINSI SULAWESI SELATAN "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **22 Desember 2021 s/d 22 Januari 2022**

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 : 22 Desember 2021

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

Ir. H. DENNY IRAWAN SAARDI.,M.Si
Pangkat : Pembina Utama Madya
Nip : 19620624 199303 1 003

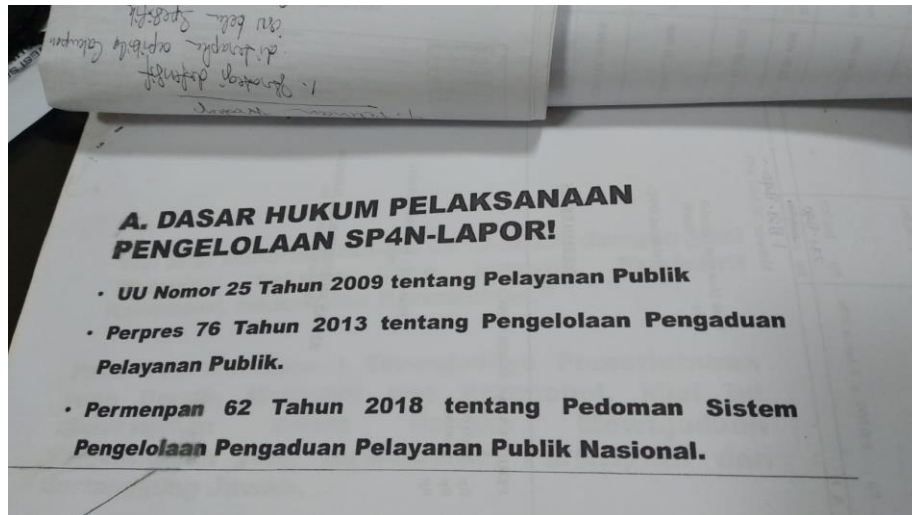
Tembusan Yth
1. Dekan FISIP UNHAS Makassar di Makassar;
2. *Pertinggal.*

SIMAP PTSP 22-12-2021



Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
Website : <http://simap.sulselprov.go.id> Email : ptsp@sulselprov.go.id
Makassar 90231





Dokumen panduan LAPOR



Dokumentasi wawancara dengan Kepala bidang Humas IKP



Dokumentasi wawancara dengan Masyarakat Pengguna LAPOR



Dokumentasi wawancara dengan Masyarakat Pengguna LAPOR



Dokumentasi wawancara dengan Seksi Pelayanan Publik



Dokumentasi wawancara dengan Admin Super LAPOR Sulsel