

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Ahmad, Badu. 2018. *Pelayanan Publik Teori Dan Praktik*. Bandung: Manggu Makmur Tanjung Lestari
- Dunn, William N. 1999. *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta : Gadjah mada University Press.
- Fahmi,Irham. 2011.*Manajemen Teori,Kasus,dan Solusi*.Bandung:Alfabet
- Gie,The Liang. 1998. *Ensiklopedia Administrasi*. jakarta: Gunung Agung
- Kurniawan,Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan
- Komaruddin. 2017. *Regulasi Pelayanan Publik: Konsep Dan Implementasi Pada Pemerintah Daerah. Banten: Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten*.
- Makmur. 2011 *Efektivitas kebijakan kelembagaan pengawasan*. Bandung: Refika Aditama
- Moenir. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Mustofadidjaja,A.R. 2003. *Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia*. Jakarta: LAN
- Pasolong,Harbani. 2012. *Teori Administrasi Publik*. Yogyakarta: Alfabeta.
- Ratminto. & Septi Winarsih, Atik. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Peljar
- Robbins,Stephen P. 1994. *Teori Organisasi Struktur, Desain, Dan Aplikasi*. Jakarta: Arcan
- Siagian, Sondang P.1987. *Kerangka Dasar Ilmu Administrasi*. Jakarta :PT. Rinaka Cipta.
- Steers, M Richard. 1985. *Efektivitas Organisasi Perusahaan*. Jakarta: Erlangga
- Sugiono. 2012. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabet
- Sudirman,muttaqin. 2020. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Mitra Wacana Media

Sinambella, Lijan Poltak. 2008. *Reformasi pelayanan publik*: PT. Bumi Aksara.s

Tangkilisan, Nogi Hessel. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT.Gramedia Widiarsana Indonesia

Peraturan dan Undang- Undang :

Keputusan MENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Standar Pelayanan Publik

Keputusan MENPAN No. 118 Tahun 2004 Tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat

PermenPAN dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan

Permen PAN dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Publik

Republik Indonesia Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Referensi Skripsi :

Athira,Nur. 2020. *Efektivitas Sistem Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Maros*. Makassar. Universitas Hasanuddin.

Ilmi imaroh,Hafidlotul. 2017. *Penanganan Pelayanan Pengaduan Pelanggan mengenai Keluhan Tidak Dapat Air (TDA) Di Pdam Surya Sembada Surabaya*. Surabaya. Universitas 17 Agustus 1945.

Saputra, Tri Yoga. 2021. *Efektivitas Layanan Pengaduan Dan Informasi Melalui Lvechat Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya*. Diss. Ipdn Jatinangoro.

Setiamandani Dwinanarhati, Emei & Hiasinta. 2015. *Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik*. Malang. Universitas Tribhuwana Tungadewi.

Suwitri , Sri & Cuher Santoso. 2017. *Manajemen Pengaduan Masyarakat di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang*. Semarang. Universitas Diponegoro.

Yuliani, 2017. *Efektivitas Program Pelayanan Kesehatan Gratis (P2km) Di Kota Bandar Lampung*. Bandar Lampung. Universitas Lampung.

Jurnal :

Aliani, G, Ogotan, M., & Tulusan, F. 2019. *Efektivitas Penanganan Keluhan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pulau Taliabu Provinsi Maluku Utara*. *Jurnal Administrasi Publik*, 5 (75).

Budiani, Ni Wayan. 2007. *Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna "Eka Taruna Bakti" Desa Sumerta Kelod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar*. *Jurnal Ekonomi dan Sosial*. Volume 2 No 1, 49-57

Dyah hariani. 2008. *Manajemen Komplaint dan Penanganan Keluhan dalam Pelayanan Publik*. *Jurnal Administrasidan Kebijakan Publik*. Volum 5. Nomor 2, Mei 2008 :239 –253

Triomulya, Yogy. 2015. *Efektivitas Program Berbasis E-Government di UPT Pelayanan Pengaduan Masyarakat Kota Bandung (Studi pada Program LAPOR! (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat)*

LAMPIRAN

BIODATA

Nama : Ummu Kalsum Ridwan
Tempat dan Tanggal Lahir : Pinrang, 18 April 2000
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Jl. Sahabat I, Tamalanrea Indah
Agama : Islam
Nomor Telepon : 085242630881
Nama Orang Tua
Ayah : Ridwan
Ibu : Maryam



Pendidikan Formal

- 2006 – 2012 SD Negeri 9 Pinrang
- 2012 – 2015 SMP Negeri 1 Pinrang
- 2015 – 2018 SMK Negeri 1 Pinrang
- 2018 – 2022 S1 Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Riwayat Organisasi

- Himpunan Mahasiswa Ilmu Administrasi FISIP UNHAS
- KMP (Kerukunan Mahasiswa Pinrang) UNHAS



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

Nomor : 3044 /UN4.8.1/PT.01.00/2022 25 Maret 2022
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:

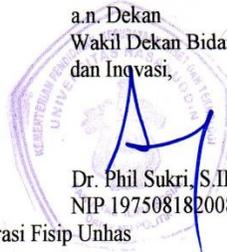
nama : Ummu Kalsum Ridwan
no. pokok : E011 18 1018
departemen : Ilmu Administrasi
prog.Studi : Administrasi Publik
alamat : Jln. Sahabat 1. Pondok Asri 2 Tamalanrea Indah

bermaksud melakukan Penelitian lapangan/kepastakaan dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul : Efektivitas Layanan Pengaduan Online pada Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan (PINDU) di Kabupaten Pinrang

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 : 29472/S.01/PTSP/2022
Lampiran : -
Perihal : **Izin Penelitian**

Kepada Yth.
Bupati Pinrang
c.q Kepala DPMPSTSP Kab. Pinrang

di-
Tempat

Berdasarkan surat Dekan FISIP UNHAS Makassar Nomor : 3044/UN4.8.1/PT.01.00//2022 tanggal 25 Maret 2022 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a : **UMMU KALSUM RIDWAN**
Nomor Pokok : E011181018
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 :

" EFEKTIVITAS LAYANAN PENGADUAN ONLINE PADA PUSAT PELAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN (PINDU) DI KABUPATEN PINRANG "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **07 April s/d 07 Juni 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 : 07 April 2022

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

Dra. Hj. SUKARNIATY KONDOLELE, M.M.
Pangkat : Pembina Utama Madya
Nip : 19650606 199003 2 011

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

SIMAP PTSP 07-04-2022



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





PEMERINTAH KABUPATEN PINRANG
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
UNIT PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jl. Jend. Sukawati Nomor 40. Telp/Fax : (0421)921695 Pinrang 91212

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN PINRANG
Nomor : 503/0139/PENELITIAN/DPMPTSP/04/2022

Tentang

REKOMENDASI PENELITIAN

- Menimbang** : bahwa berdasarkan penelitian terhadap permohonan yang diterima tanggal 13-04-2022 atas nama UMMU KALSUM RIDWAN, dianggap telah memenuhi syarat-syarat yang diperlukan sehingga dapat diberikan Rekomendasi Penelitian.
- Mengingat** : 1. Undang - Undang Nomor 29 Tahun 1959;
2. Undang - Undang Nomor 18 Tahun 2002;
3. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2007;
4. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009;
5. Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2014;
6. Peraturan Presiden RI Nomor 97 Tahun 2014;
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014;
8. Peraturan Bupati Pinrang Nomor 48 Tahun 2016; dan
9. Peraturan Bupati Pinrang Nomor 38 Tahun 2019.
- Memperhatikan** : 1. Rekomendasi Tim Teknis PTSP : 0381/R/T.Teknis/DPMPTSP/04/2022, Tanggal : 13-04-2022
2. Berita Acara Pemeriksaan (BAP) Nomor : 0147/BAP/PENELITIAN/DPMPTSP/04/2022, Tanggal : 13-04-2022

MEMUTUSKAN

- Menetapkan** :
- KESATU** : Memberikan Rekomendasi Penelitian kepada :
1. Nama Lembaga : UNIVERSITAS HASANUDDIN
 2. Alamat Lembaga : Jl. Perintis Kemerdekaan KM. 10 Makassar
 3. Nama Peneliti : UMMU KALSUM RIDWAN
 4. Judul Penelitian : EFEKTIFITAS LAYANAN PENGADUAN ONLINE PADA PUSAT PELAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN (PINDU) DI KABUPATEN PINRANG
 5. Jangka waktu Penelitian : 2 Bulan
 6. Sasaran/target Penelitian : STAF PINDU DAN MASYARAKAT
 7. Lokasi Penelitian : Kecamatan Watang Sawitto
- KEDUA** : Rekomendasi Penelitian ini berlaku selama 6 (enam) bulan atau paling lambat tanggal 13-10-2022.
- KETIGA** : Peneliti wajib mentaati dan melakukan ketentuan dalam Rekomendasi Penelitian ini serta wajib memberikan laporan hasil penelitian kepada Pemerintah Kabupaten Pinrang melalui Unit PTSP selambat-lambatnya 6 (enam) bulan setelah penelitian dilaksanakan.
- KEEMPAT** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan, dan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Pinrang Pada Tanggal 13 April 2022



Ditandatangani Secara Elektronik Oleh :
ANDI MIRANI, AP., M.Si
NIP. 197406031993112001
Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
Selaku Kepala Unit PTSP Kabupaten Pinrang

Biaya : Rp 0,-



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSRF

DPMPTSP



**PEMERINTAH KABUPATEN PINRANG
SEKRETARIAT DAERAH**

Jalan Bintang Nomor 1 Telp. (0421) 923056 – 92291
PINRANG 91212

SURAT KETERANGAN

Nomor : 503 /75 /VI/ORG

Yang bertandatangan di bawah ini :

- Nama : **SYAMSUMARLIN, SS, M.Si**
- Nip / Pangkat : 19740804 200212 1 006 / Pembina Tk.I
- Jabatan : Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kab Pinrang

dengan ini menerangkan bahwa Saudara :

- Nama : **UMMU KALSUM RIDWAN**
- NIM : E011181018
- Program Studi : Adm Publik
- Judul Penelitian : EFEKTIVITAS LAYANAN PENGADUAN ONLINE PADA PUSAT PELAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN (PINDU) DI KABUPATEN PINRANG.

adalah Mahasiswa Universitas Hasanuddin (UNHAS) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, telah melaksanakan penelitian pada bagian Organisasi Setda Kab. Pinrang Tanggal 07 April s.d 07 Juni 2022.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pinrang, 06 Juni 2022

**A.n SEKRETARIS DAERAH
ASISTEN ADMINISTRASI UMUM
Ub.
Kepala Bagian Organisasi**



Dokumentasi Wawancara Dengan Kepala Sub Bagian Tatalaksana Dan Pelayanan Publik



(Wawancara Pada Tanggal 28 April 2022)

Dokumentasi Wawancara Dengan Koordinator Analisis Pengaduan Masyarakat



(Wawancara Pada Tanggal 26 April 2022)

Dokumentasi Wawancara Dengan Operator SKPD terkait



(Wawancara Pada Tanggal 26 April 2022)

Dokumentasi Wawancara Dengan Pengelola Informasi dan Publikasi



(Wawancara Pada Tanggal 27 April 2022)

Dokumentasi Dengan Masyarakat Pengguna Layanan Online PINDU



(Wawancara Pada Tanggal 1 Mei 2022)



(Wawancara Pada Tanggal 1 Mei 2022)



(Wawancara Pada Tanggal 6 Mei 2022)



(Wawancara Pada Tanggal 5 Mei 2022)

Sarana dan Prasarana



(Standar Pelayanan PINDU)



(Telepon)



TV Informasi



Kotak saran



Maklumat pelayanan



Ruang Tunggu



Ruang Tunggu



Perpustakaan