

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Badan Pusat Statistik Kota Makassar. 2022. Statistik Daerah Kota Makassar 2021. Diunduh dari: <https://makassarkota.go.id/geografis-2/> (diakses 13 April 2022 pukul 14.48).
- Eggers, William D. ., & Singh, Shalabh K. 2009. *The Public Innovator's Playbook: nurturing bold ideas in government*. Deloitte Development: Canada.
- Halvorsen, Thomas, et al. 2005. *On the Differences between Public and Private Sector Innovations*. Publin Report: Oslo.
- Hardani, dkk. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. CV Pustaka Ilmu Group: Yogyakarta.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media: Yogyakarta.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Rajawali Pers: Jakarta.
- Keban, Yeremias T. 2014. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik (Konsep, Teori, dan Isu Edisi Ketiga)*. Gava Media: Yogyakarta.
- Makmur dan Rohana Tahier. 2015. *Inovasi dan Kreativitas Manusia dalam Administrasi dan Manajemen*. Bandung: Refika Aditama.
- Moenir, H. A. S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara: Jakarta.
- Muluk, M.R.K. 2008. *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah*. Banyumedia Publishing: Malang.
- Pasolong, Harbani. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta: Bandung.
- Pasolong, Harbani. 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Alfabeta: Bandung.
- Pasolong, Harbani. 2014. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta: Bandung.
- Rogers, Everett M. 2003. *Diffusion Of Innovations Fifth Edition*. The Free Press: New York.
- Sangkala. 2013. *Innovative Governance: Konsep dan Aplikasi*. Capiya Publishing: Surabaya.
- Sinambela, L.P dkk. 2019. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. PT Bumi Aksara: Jakarta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Penerbit Alfabeta: Bandung.

- Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. STIA-LAN Press: Jakarta.
- Syafri, Wirman. 2012. *Studi tentang Administrasi Publik*. Erlangga: Jakarta.
- Thoha, Miftah. 2015. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Kencana Prenada Media Grup: Jakarta
- Widodo, Tri. 2017. *Inovasi Harga Mati*. Rajawali Pers: Jakarta.
- Ulum, M. C. 2018. *Publik service: Tinjauan Teoritis dan Isu-Isu Strategis Pelayanan Publik*. UB Press: Malang.

JURNAL

- Kurniawati, Susanti. 2010. Inovasi Organisasi. Program Studi Ekonomi dan Koperasi Universitas Pendidikan Indonesia, 7-8.
- Muslim, Ahmadi Imam. 2017. Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi dan komunikasi Pada Pelayanan Laporan Gangguan KAMTIMBAS Melalui Kentongan Online Polres Jember. *Jurnal FISIP Universitas Jember*.
- Nugraha, Fahmi Bima. 2021. Inovasi Pelayanan “Si Cantik” (Cepat, Antar, Dokumen, Gratis, Ke rumah) Di Kecamatan Krian Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Publika*, 9(1), 269-284.
- Rahadi, S. dan Kusnar Budi. 2014. Proses Inovasi Layanan Sistem E-Ticketing Pada Kereta Commuter Jabodetabek. *Jurnal Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Indonesia*.
- Ramdani, Ari. 2018. Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Samsat Keliling Di Kota Tasikmalaya. *Jurnal SAWALA*, 6(1), 23-30.

SKRIPSI

- Khutsiyah, Mufida Lailatul. 2018. Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program Sistem Pelayanan Informasi Dan Perizinan Investasi Secara Elektronik (SPIPISE) (Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang). Skripsi di Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya.
- Saenab. 2017. Inovasi Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Kesehatan Melalui Program Home Care (Dottorotta) Di Kota Makassar. Tesis di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin.
- Sukarmin. 2020. Inovasi Pelayanan Publik Melalui Administrasi Kependudukan Bagi Penyandang Disabilitas (Adminduk Inklusif) Di Dinas Kependudukan

dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba. Skripsi Di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Makassar.

Supriadi. 2021. Inovasi Sistem Administrasi Manunggal satu Atap (SAMSAT) Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat (Studi Kasus Gerai SAMSAT di Kantor Gubernur Sulawesi Selatan). Skripsi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Makassar.

Wahyuni, Andi Sri. 2016. Inovasi Dalam Pelayanan Publik Sektor Jasa PT PLN Kabupaten Kepulauan Selayar. Skripsi di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin.

Winandra, Prima Surya. Inovasi Program Maklumat Bersama Pelayanan Bersih (Pro Mama Asih) Dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan Kabupaten Bojonegoro (Studi Pada Puskesmas Gayam). Skripsi Skripsi di Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya.

PERATURAN-PERATURAN

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58/KEP/M.PAN/9/2002 tentang 58 Tahun 2002 tentang Pedoman Pelaksanaan Penilaian dan Penghargaan Citra Pelayanan Prima Sebagai Unit Pelayanan Percontohan.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah.

Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan.

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

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.

WEBSITE

Infosulawesi. 2021. Inovasi Kedai Samsat Bapenda Sulsel Raih TOP 30 KIPP Provinsi Sulsel 2021. Diakses melalui <https://infosulawesi.com/detailpost/inovasi-kedai-samsat-bapenda-sulsel-raih-penghargaan-top-30-kipp-provinsi-sulsel-2021> (dilihat pada tanggal 30 Desember 2021 pukul 20.48).

SindoNews. 2018. Bapenda Sulsel Tingkatkan Pembayaran PKB Melalui Kedai Samsat. Diakses melalui <https://makassar.sindonews.com/beritaamp/5263/1/bapenda-sulsel-tingkatkan-pembayaran-pkb-melalui-kedai-samsat-1518526939> (dilihat pada tanggal 05 Januari 2022 pukul 13.10).

<https://kbbi.web.id/pelayanan.html>

<https://kbbi.web.id/publik>

L

A

M

P

I

R

A

N

Lampiran 1 Biodata Peneliti

BIODATA

A. Biodata Pribadi

Nama : Shiva Wulan Tri
Tempat Tanggal Lahir : Makassar, 10 Maret 2000
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Jalan AP. Pettarani IV no 3
No. Handphone : 085256578181
E-Mail : shivaawulan@gmail.com



B. Riwayat Pendidikan


SD : SD Inp. Tamamaung I Tahun 2006-2012
SMP : SMP Negeri 13 Makassar Tahun 2012-2015
SMA : SMA Negeri 17 Makassar Tahun 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. Paduan Suara Mahasiswa Universitas Hasanuddin

Lampiran 2 Surat-Surat Penelitian

a. Surat Permohonan Izin Pra Penelitian

 KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
KAMPUS TAMALANREA JALAN PERINTIS KEMERDEKAAN KM. 10 MAKASSAR 90245
Gedung Perkantoran FIS VIII Lt. 2, TELEPON / FAX 0411-585 024

Nomor : 2586 /UN4.8.1/PT.01.00/2021 22 Desember 2021
Lamp. : -
Hal : Permohonan Izin Melakukan
Pra Penelitian / Observasi, Pengambilan data dan Wawancara

Yth, Kepala Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan
Di Tempat

Dengan hormat, kami sampaikan bahwa mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin yang tersebut berikut ini:

Nama : Shiva Wulan Tri
No.Pokok : E011 18 1324
Departemen : Ilmu Administrasi
Prog.Studi : Administrasi Publik
Alamat : Jln. AP. Pettarani IV No. 3

Bermaksud untuk melakukan Pra Penelitian / Observasi, Pengambilan data dan Wawancara dalam rangka penyusunan Proposal yang berjudul : "Inovasi Pelayanan Publik di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan (Studi Kasus: Kedai Samsat)".


Sehubungan dengan hal tersebut, maka kami memohon agar yang bersangkutan diberikan izin melakukan Pra Penelitian yang di maksud.

Demikian penyampaian kami, atas perhatian dan bantuannya diucapkan terima kasih.


an. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik, Riset
dan Inovasi,

Tembusan :
1. Dekan Fisip Unhas
2. Ketua Departemen
3. Arsip

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



b. Surat Permohonan Izin Melakukan Penelitian


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

1 2 0 2 2 1 9 3 0 0 2 9 7 0

Nomor : 27920/S.01/PTSP/2022
Lampiran : -
Perihal : Izin Penelitian

KepadaYth.
1. Kepala Badan Pendapatan Daerah Prov. Sulsel
2. Kepala Kantor UPTD Samsat Kota Makassar
3. Direktur Lalu Lintas Kepolisian Daerah Sulawesi Selatan
di-
Tempat

Berdasarkan surat Dekan FISIP UNHAS Makassar Nomor : 2457/UN4.8.1/PT.01.00/2022 tanggal 08 Maret 2022 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:


Nama : SHIVA WULAN TRI
Nomor Pokok : E011181324
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 PELAYANAN PUBLIK DI BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
(Studi Kasus : Kedai SAMSAT Kota Makassar) "
Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **17 Maret s/d 11 Mei 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 : 14 Maret 2022


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 14-03-2022


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



c. Surat Persetujuan Izin Penelitian



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
BADAN PENDAPATAN DAERAH
UPT PENDAPATAN WIL. MAKASSAR I
Jl. Andi Mappanyuk/ki No.79 Telp. 876654 (UPT) 876658 (SAMSAT)
MAKASSAR Kode Pos 90125

Makassar 23 Maret 2022

Nomor : 070/734/UPT-MKS I/IV/2022
Lampiran : -
Perihal : Persetujuan Izin Penelitian

Kepada
Yth, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UNHAS
di- Tempat

Dengan hormat

Sehubungan dengan surat Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Nomor 26947/S.01/PTSP/2022 Pada tanggal 15 Maret 2022, perihal Izin Penelitian sebagaimana identitas sebagai berikut :

- Nama / Stambuk : SHIVA WULAN TRI
- Program Studi : ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
- Judul : "INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI SULAWESI SELATAN"

Maka dengan ini, pada dasarnya kami setuju & memberi izin untuk melaksanakan penelitian/pengumpulan data ilmiah pada Kantor UPT Pendapatan Wil. Makassar I Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan yang akan dilaksanakan dari tanggal 17 Maret s/d 11 Mei 2022

Demikian surat persetujuan ini kami buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

a/n KA. BADAN Pendapatan Daerah Prov.Sul-sel
UPT Pendapatan Wil. Makassar I



Tembusan Yth

1. Kepala Badan Pendapatan Daerah Prov. Sulsel (sebagai laporan) di makassar.
2. Kepala UPT Pendapatan Wil.Makassar I (sebagai laporan) di makassar
3. Pertinggal

d. Surat Selesai Penelitian



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
BADAN PENDAPATAN DAERAH
UPT PENDAPATAN WIL. MAKASSAR I
Jl. Andi Mappanyuk/ki No.79 Telp. 876654 (UPT) 876658 (SAMSAT)
MAKASSAR Kode Pos 90125

SURAT KETERANGAN
Nomor:070/124/UPTP –MKS/IV/2022

Yang bertandatangan di bawah ini, menerangkan bahwa :

- Nama / Stambuk : **SHIVA WULAN TRI**
- Program Studi : **ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**
- Judul : **“INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI SULAWESI SELATAN”**

Benar telah melakukan Penelitian/ Pengumpulan Data Ilmiah pada Kantor UPT Pendapatan Wil.Makassar I Selatan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.
pada tanggal **17 Maret s/d 11 Mei 2022**

Demikian surat persetujuan ini kami buat untuk di pergunakan sebagaimana mestinya.

Makassar 25 April 2022

a/n. **K.A. BADAN** Pendapatan Daerah Prov.Sul-sel
Kantor Pendapatan Wil. Makassar I
u.b.
UPT PENDAPATAN WILAYAH TATA USAHA
MAKASSAR I
AUMSAHANSYAH,SE
Ketua / Penata
Nip : 19860210 201001 1 016

PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
UPT PENDAPATAN WILAYAH TATA USAHA
MAKASSAR I

Tembusan Yth

1. Kepala Badan Pendapatan Daerah Prov. Sulsel (sebagai laporan) di makassar
2. Kepala UPT Pendapatan Wil.Makassar I (sebagai laporan) di makassar
3. Peringgal

Lampiran 3 Dokumentasi Penelitian



(Dokumentasi Wawancara dengan Narasumber)





(Dokumentasi Wawancara dengan Narasumber)





(Dokumentasi Wawancara dengan Masyarakat Pengguna layanan Kedai SAMSAT)





Desain Kedai SAMSAT



Dokumentasi masyarakat yang menunggu perbaikan Aplikasi



(Dokumentasi Masyarakat yang menunggu proses pembayaran PKB)





**Pegawai Sedang Menghitung
Uang Yang Masuk**



**Pencetakan Notice
Pajak**