

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, B. (2018). Pelayanan publik: teori dan praktik: Vol. vol.1. Manggu Makmur Tanjung Lestari.
- Achyar, M. (2014). Strategi Komunikasi Majelis Ulama Indonesia (MUI) Dalam Menghadapi Krisis (Studi Kasus “Astaga! Label Halal” pada Majalah Tempo Edisi 24 Februari-2 Maret 2014).
- Amelia, N. (2005). Manajemen krisis (studi kasus pengelolaan krisis oleh public relations PT Telkom divisi regional II Jakarta dalam kasus Telkom speedy tahun 2004).
- Ayunda, R., Agung Prastio, L., & Vila, O. (2021). Kebijakan Online Single Submission sebagai E-Government dalam Mewujudkan Good Governance di Indonesia (Issue 1). <http://dx.doi.org/10.372>
- Dayantri, D. (2022). Implementasi Kebijakan Online Single Submission (OSS) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sumatera Utara. *Sibatik Journal: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, 1(5), 617–626. <https://doi.org/10.54443/sibatik.v1i5.69>
- Eriksson, M. (2018). Lessons for Crisis Communication on Social Media: A Systematic Review of What Research Tells the Practice. *International Journal of Strategic Communication*, 12(5), 526–551. <https://doi.org/10.1080/1553118X.2018.1510405>
- Fatiha, A. F. (2021). Pelaksanaan Pelayanan Publik Terkait Perizinan Usaha Di Kabupaten Sidrap.
- Fitriana Rosyidah, N., & Walisongo Semarang, U. (2023). Peran Manajemen Krisis *Public Relations* Dalam.
- Indra Kusuma, S., Prasetyo, A., Sos, S. & Si, M. (2016). Proses *Public Relations* PT. Pos Indonesia Dalam Mempertahankan Citra Terkait Beredarnya Tabloid Obor Rakyat.
- Irawan, B. (2015). E-Government Sebagai Bentuk Baru Dalam Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Teoritik. *Jurnal Paradigma*, 4(3).
- Manovri Yeni, O., & Dama Yanti, I. (2021). Kegiatan Pendampingan, Pembuatan Nomor Induk Berusaha (NIB) Melalui Online Single Submission (OSS) Bagi Anggota Koperasi Permaisuri Mandiri Di Kota Banda Aceh. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(3). [tp://bajangjournal.com/index.php/J-ABDI](http://bajangjournal.com/index.php/J-ABDI)
- ito, D. (2019). ANALISIS STRATEGI KOMUNIKASI PEMASARAN (Studi Kasus Strategi Komunikasi Pemasaran Merchandise di Kedai Digital Solo) (Vol. 03, Issue 01).



- Maryam, J., & Akbar, M. (2024). Strategi Manajemen Komunikasi Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai Dalam Meminimalisir Efek Pemberitaan Media. 6(2). www.ejurnal.stikpmedan.ac.id
- Muhammad, L., Gunarsyah, S., Trisula, Y., Yohanes, S., Dimas, A., Fathullah, T., & Miharja, D. L. (2021). Manajemen Krisis Event Organizer Xcreative Dalam Mengembalikan Kepercayaan Publik (Studi Kasus Pembubaran Acara Festival Musik Bertajuk “i’Fest sing a long ga si” 2021).
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan E-Government Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang). *Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2).
- Prasetyo, T. H. (2022). Analisis Manajemen Krisis (Studi Kasus : Perusahaan Shopee Indonesia). <https://www.researchgate.net/publication/366200602>
- Riani, K., Ahli, W. I., Bpsdm, M. & Bali, P. (2021). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik. <https://www.kajianpustaka.com/2016/09/penge>
- Rizkiya Ayu Maulida. (2021). Implementasi Teori Komunikasi Krisis Situasional pada kasus Covid-19 oleh Pemerintah Provinsi Jawa Barat melalui @pikobar_jabar. *Jurnal_Pekommas_Vol._6_No._1*, 83–93. <https://doi.org/10.30818/jpkm.2021.2060109>
- Rosady Ruslan. (2016). *Manajemen public relations & media komunikasi : Vol. Vol. 13*. Rajawali Pers.
- Sudarman, A. (2019). Strategi Komunikasi Untuk Meningkatkan Kesadaran Masyarakat Dalam Membayar Zakat Maal. *Communicatus: Jurnal Ilmu komunikasi*, 2(1), 35–54. <https://doi.org/10.15575/cjik.v2i1.5056>
- Sudrajat, A. R., Febianti, F., Kusdinar, R., Nurwan, T. M. & Setia Nugraha, D. (2019). Penerapan E-Government Sebagai Wujud Inovasi Pelayanan Publik.
- Suryani, I., Sagiyanto, A., Komunikasi, A., & Sarana Informatika, B. (2018). Strategi Manajemen Krisis *Public Relations* PT Blue Bird Group. In *Jurnal Communication* (Vol. 9).
- Syarif Kasim Riau, P. (2018). Pemikiran Islam, J. & Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan. *Jurnal An-nida’*. 42(1), 52.
- Thareq, S. I., & Fitrah, A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Online Single Submission (Oss) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpstsp) Provinsi Bengkulu. *Bussman Journal : Indonesian Journal of Business and Management*, 2(1), 134–146. [tps://doi.org/10.53363/buss.v2i1.42](https://doi.org/10.53363/buss.v2i1.42)
- ohn, , M. L. (1995). *Strategic communications management : making iblic relations work*: Vol. vol.4. addison wesley.
- W., & Febrianno Boer, R. (2020). *Manajemen krisis public relations*



dalam menangani penolakan imunisasi measles rubella. 4(2), 290–311.

Zulfa, N., Azizah, N. & Imran, A. I. (2019). Proses *Public Relations* Pt. Kereta Api Indonesia (Persero) Dalam Membangun Citra Positif Melalui Media Sosial Instagram @Keretaapikita (Vol. 26).

Zulhakim, A. A., Sos, S., Si, M., Handoko, A., Letak, T., & Zulhakim, : A Aziz. (2012). Judul: Mengenal E-Government (Pemahaman Konsep Aplikasi E-Government Sebagai Inovasi Pelayanan Publik).



LAMPIRAN

1. SURAT IZIN PENELITIAN



PEMERINTAH KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 JL. HARAPAN BARU KOMPLEKS SKPD BLOK A NO. 5 KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG
 PROVINSI SULAWESI SELATAN
 Telepon (0421) - 3590005 Email : ptsp_sidrap@yahoo.co.id Kode Pos : 91611

IZIN PENELITIAN

Nomor : 36/IP/DPMTSP/1/2024

DASAR

1. Peraturan Bupati Sidenreng Rappang No. 1 Tahun 2017 Tentang Pendelegasian Kewenangan di Bidang Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang
2. Surat Permohonan **ANDI AKSHA WAQIANDANA** Tanggal **29-01-2024**
3. Berita Acara Telaah Administrasi / Telaah Lapangan dari Tim Teknis **DPMTSP PROVINSI SULAWESI SELATAN** Nomor **1182/S.01/PTSP/2024** Tanggal **18-01-2024**

MENGIZINKAN

KEPADA

NAMA : **ANDI AKSHA WAQIANDANA**

ALAMAT : **JL. JEND. SUDIRMAN 173, KEL. LAKESSI, KEC. MARITENGNGAE**

UNTUK : melaksanakan Penelitian dalam Kabupaten Sidenreng Rappang dengan keterangan sebagai berikut :

NAMA LEMBAGA / UNIVERSITAS : **UNIVERSITAS HASANUDDIN MAKASSAR**

JUDUL PENELITIAN : **STRATEGI MANAJEMEN KRISIS DIGITAL: PENINGKATAN LAYANAN IZIN USAHA DI KABUPATEN SIDRAP**

LOKASI PENELITIAN : **DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

JENIS PENELITIAN : **DESKRIPTIF KUALITATIF**

LAMA PENELITIAN : **30 Januari 2024 s.d 29 Februari 2024**

Izin Penelitian berlaku selama penelitian berlangsung

Dikeluarkan di : Pangkajene Sidenreng
 Pada Tanggal : 29-01-2024



Biaya : Rp. 0,00

Tembusan :

1. UNIVERSITAS HASANUDDIN MAKASSAR
2. DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
3. PARA PELAKU USAHA DI KABUPATEN SIDRAP



2. SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAKAN PENELITIAN



PEMERINTAH KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 JL. HARAPAN BARU KOMPLEKS SKPD BLOK A NO.5 KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG
 PROVINSI SULAWESI SELATAN
 Telepon (0421) – 3590005 Email : ptsp_sidrap@yahoo.co.id Kode Pos : 91611

SURAT KETERANGAN

Nomor : 570 / 81 / DPMPTSP / II / 2024

Yang bertanda tangan di bawah ini, menerangkan bahwa :

Nama : ANDI AKSHA WAQIANDANA
 NIM : ED21201090
 Program Studi : Ilmu Komunikasi
 Alamat : Jl. Jend. Sudirman 173, Kel. Lakessi, Kec. Maritengngae
 Pekerjaan : Mahasiswa (S1) Universitas Hasanuddin Makassar

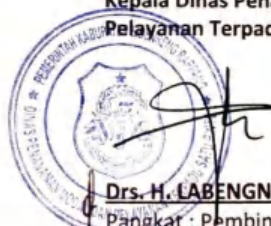
Telah melaksanakan penelitian pada kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang terhitung sejak tanggal 30 Januari 2024 s/d 29 Februari 2024, dengan judul :

"STRATEGI MANAJEMEN KRISIS DIGITAL : PENINGKATAN LAYANAN IZIN USAHA DI KABUPATEN SIDRAP".

Demikian Surat Keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pangkajene Sidenreng, 29 Februari 2024

**Kepala Dinas Penanaman Modal dan
 Pelayanan Terpadu Satu Pintu**



Drs. H. LABENGNGA, M.Si

Pangkat : Pembina Utama Muda
 NIP. 19641231 199003 1 126



3. DOKUMENTASI WAWANCARA PEGAWAI DPMPTSP



Wawancara Bersama Kepala Dinas DPMPTSP Kabupaten Sidrap Bapak Drs. LA BENGNGA, M.Si



Wawancara Bersama Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan Bapak Saharuddin, Sh.M.Ap



Wawancara bersama Kabid Pengendalian Penanaman Modal Dan Sistem Informasi ibu Ir. Hj. Nur Asia



Wawancara Bersama Kabid Pengaduan, Kebijakan Dan Pelaporan Layanan bapak Andi Darul Ihwan, S.Sos



4. DOKUMENTASI WAWANCARA PELAKU USAHA



Wawancara bersama pemilik usaha AZ Kitchen Bapak Ahmad Zulfikar, S.Tr.Gz



Wawancara bersama pemilik toko Magic Phone bapak Agus





Wawancara bersama Pemilik Toko Usaha Baru bapak H. Arsyad



Wawancara Bersama Pemilik Usaha rBeauty bapak Sulaeman





Wawancara bersama pemilik Faaz Perfume Bapak Ahmad Bihar,SE.



Wawancara bersama pemilik usaha Bengkel 27 bapak Janwar, S.Kom





Wawancara bersama pemilik usaha Al-Fath Buah Bapak Fatih



Wawancara Bersama Pemilik Usaha Toko Bangunan
Bapak Fadhil Muzhaffar, S.Sos





Wawancara bersama pemilik usaha Didu' Spanduk & Stiker Bapak Firman, S.T.



Wawancara bersama pemilik usaha Optik Samudra bapak Andi Fadel Fatiha, S.Ip.

5. DOKUMENTASI KEGIATAN SOSIALISASI DPMPTSP SIDRAP





