

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Badu. 2018. ***Pelayanan Publik***. Phinisi Utama Media: Makassar.
- Basri, Zaenal. 2018. ***Inovasi Pelayanan Kesehatan Melalui Program Brigade Siaga Bencana (BSB) di Kabupaten Bantaeng***. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Hasanuddin : Makassar.
- Benlamri, Rachid & Sparer, Michael. 2017. ***Leadership, Innovation and Entrepreneurship as Driving Forces of the Global Economy***. Springer International Publishing : Switzerland.
- Boka, Benyamin. 2020. ***Inovasi Pelayanan Kesehatan Aplikasi Sistem Rujukan Terintegrasi (SISRUTE) di Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan***. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Hasanuddin: Makassar.
- Carayannis, Elias G, dkk. 2015. ***Innovation and Entrepreneurship Theory, Policy and Practice***. Springer International Publishing: Switzerland.
- Eggers, William D & Singh, Shalabh Kumar. 2009. ***The Public Innovator's Playbook: Nurturing Bold Ideas in Government***. Deloitte Research: Canada.
- Hayat. 2017. ***Manajemen Pelayanan Publik***. Rajawali Press: Jakarta.
- Muluk, M. R Khairul. 2008. ***Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah***. Bayu Media: Malang
- Patilima, Hamid. 2016. ***Metode Penelitian Kualitatif***. Alfabeta: Bandung.
- Putra, Bayu Anugerah. 2016. ***Penanganan Pengaduan Masyarakat***. Pusdiklat Bea dan Cukai: Jakarta.
- Rogers, Everett M. 1983. ***Diffusion of Innovations***. The Free Press: New York
- Salim & Syahrums. 2012. ***Metodologi Penelitian Kualitatif***. Citapustaka Media: Bandung.
- Suwarno, Yogi. 2008. ***Inovasi di Sektor Publik***. STIA-LAN Press: Jakarta.
- Tarumingkeng, Rudy C. 2017. ***Kreativitas dan Inovasi Kunci Kesuksesan***. Halaman Moeka Publishing: Bogor.
- Taufiqurokhman & Satispi, Evi. 2018. ***Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik***. UMJ Press: Tangerang Selatan.
- Ulum, M Chazienul. 2018. ***Public Service: Tinjauan Teoretis dan Isu-isu Strategis Pelayanan Publik***. UB Press: Malang

- Windrum, Paul & Koch, Per. 2008. ***Innovation in Public Sector Services Entrepreneurship, Creativity and Management***. Edward Elgar Publishing: Cheltenham.
- Yohanitas, Witra Apdhi & Prayitno, Teguh Henry. 2014. ***Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Bekasi***. Jurnal Borneo Administrator. Vol.10,No.3. Hal. 328-352.
- Zahra, Lathifa Mutiara. 2021. Inovasi Pelayanan Program Dongeng Keliling Online (Dongkelor) Di Dinas Perpustakaan Kota Makassar. Skripsi. Makassar: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Hasanuddin.
- Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik diunduh dari: <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009> (diakses 12 Oktober 2021 pukul 16.59).
- Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah diunduh dari: <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38685/uu-no-23-tahun-2014> (diakses 18 Oktober 2021 pukul 19.16).
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara diunduh dari: [https://simpuh.kemenag.go.id/regulasi/kepmenpan\\_63\\_03.pdf](https://simpuh.kemenag.go.id/regulasi/kepmenpan_63_03.pdf) (diakses 12 Oktober 2021 pukul 17.06).
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah diunduh dari: [https://ombudsman.go.id/regulasi/unduh/62/PPIK\\_file\\_20180116\\_090108.pdf](https://ombudsman.go.id/regulasi/unduh/62/PPIK_file_20180116_090108.pdf) (diakses 12 Oktober 2021 pukul 17.08).
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan diunduh dari: <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/132830/permen-pan-rb-no-36-tahun-2012> (diakses 12 Oktober 2021 17.09).
- Peraturan Bupati Tolitoli Nomor 55 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tolitoli diunduh dari: <http://jdih.tolitolikab.go.id/peraturan/PERBUP%20NOMOR%2055%20THUN%202016.pdf> (diakses 22 Desember 2021 pukul 11.47).
- Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Tengah. 2021. Statistik Daerah Provinsi Sulawesi Tengah 2021 diunduh dari: <https://sulteng.bps.go.id> (diakses 23 Desember 2021 pukul 12.45).

Badan Pusat Statistik Kabupaten Tolitoli. 2021. Kabupaten Tolitoli dalam Angka diunduh dari: <https://tolitolikab.bps.go.id> (diakses 23 Desember 2021 pukul 12.50).

Laporan Kajian Manajemen Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik. 2010. *Laporan Kajian Manajemen Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik Direktorat Aparatur Negara Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional (BAPPENAS)* diunduh dari: [https://www.bappenas.go.id/files/4013/7637/9049/Manajemen\\_Pengaduan\\_Masyarakat\\_Dalam\\_Pelayanan\\_Publik.pdf](https://www.bappenas.go.id/files/4013/7637/9049/Manajemen_Pengaduan_Masyarakat_Dalam_Pelayanan_Publik.pdf) (diakses 13 Oktober 2021 pukul 19.51).

[https://www.wipo.int/global\\_innovation\\_index/en/](https://www.wipo.int/global_innovation_index/en/) (diakses 18 Oktober 2021 pukul 18.29).

<https://rri.co.id/toli-toli/daerah/1061438/pol-pp-gelar-fgd-bahas-penggunaan-aplikasi-tanggap-cepat-tan-cep> (diakses 20 Oktober 2021 pukul 18.42).

<https://www.tancep-polpptolitoli.com/aplikasi-pengaduan-sat-pol-pp/> (diakses 12 Oktober 2021 pukul 20.55).

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

**LAMPIRAN**  
**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**



**A. BIODATA PRIBADI**

Nama Lengkap : Sakhratun Nisa  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Tempat, Tanggal Lahir : Makassar, 02 Februari 2001  
Alamat : Jl.Barukang Raya, Irg 02 No. 09  
Nomor HP : 082323744766  
Alamat Email : [gege7924@gmail.com](mailto:gege7924@gmail.com)  
Nama Orang Tua : Ayah : Zulkaidar H.M Siradju  
Ibu : Arlina rauf

**B. RIWAYAT PENDIDIKAN FORMAL**

1. SD NEGERI 10 TOLITOLI Tahun 2006-2012
2. SMP NEGERI 1 TOLITOLI Tahun 2012-2015
3. SMA NEGERI 1 TOLITOLI Tahun 2015-2018
4. UNIVERSITAS HASANUDDIN Tahun 2018-2022

### **C. RIWAYAT ORGANISASI**

1. HUMANIS FISIP UNHAS
2. Komunitas Pecinta Anak Jalanan (KPAJ) Makassar Anggota Divisi Hubungan Masyarakat Periode 2020-2021
3. Generasi Baru Indonesia Anggota Deputi Public Relation Periode 2020-2021
4. Generasi Baru Indonesia Anggota Deputi Public Relation Periode 2021-2022



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

Nomor : 9197 /UN4.8.1/PT.01.00/2021  
Hal : Permohonan Izin Melakukan  
Penelitian / Wawancara

03 Desember 2021

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 : Sakhratin Nisa  
no. pokok : E011 18 1301  
departemen : Ilmu Administrasi  
prog. Studi : Administrasi Publik

alamat : Jln. Barukang Raya Lrg. II. No. 09

bermaksud melakukan penelitian lapangan/kepastakaan dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul : Inovasi Program Pelayanan Melalui Aplikasi Tanggap Cepat (Tan-Cep) di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tolitoli

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,

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

Tembusan :  
1. Dekan Fisip Unhas  
2. Ketua Departemen Ilmu Administrasi Fisip Unhas



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

Nomor : 24271/S.01/PTSP/2021  
Lampiran :  
Perihal : Izin Penelitian

Kepada Yth.  
Gubernur Prov. Sulawesi Tengah  
C.q Kepala Balitbangda Prov. Sulteng

di-  
Tempat

Berdasarkan surat Dekan FISIP UNHAS Makassar Nomor : 9147/UN4.8.1/PT.01.04/2021 tanggal 03 Desember 2021 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : SAKHRATUN NISA  
Nomor Pokok : E011181301  
Program Studi : Ilmu 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 PROGRAM PELAYANAN MELALUI APLIKASI TANGGAP CEPAT (TAN-CEP) DI SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KABUPATEN TOLITOLI "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. 10 Desember 2021 s/d 15 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 : 10 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. Perlinggal.

SIMAP PTSP 10-12-2021





BARU

ASLI



**PEMERINTAH KABUPATEN TOLITOLI**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
**(D P M P T S P)**  
**KABUPATEN TOLITOLI**

Alamat: Jl. Malatuang No. 37 Kel. Tuweley Telp. (0453) 24052 Email:dpmpstpkab.tolitoli@gmail.com

kodePos 94515

**SURAT KETERANGAN PENELITIAN**

Nomor : 503/ 005/ SKP / XII / DPMPTSP/2021

Membaca : Surat Permohonan Universitas Hasanuddin Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Nomor : 9147/UN4.8.1/PT.01.00//2021, Perihal Permohonan Surat Keterangan / Rekomendasi Penelitian

Mengingat : 1. Undang-undang Nomor : 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah ;  
 2. Peraturan Pemerintah Nomor : 38 Tahun 2007 Tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antar Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten / Kota ;  
 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian ;  
 4. **Peraturan Bupati Tolitoli Nomor 5 Tahun 2020**, tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Nomor 7 Tahun 2018 Tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan dan Penandatanganan Perijinan dan Non Perijinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tolitoli;

Memperhatikan : **Usulan Penelitian Yang Bersangkutan**

Menerangkan Bahwa Pada Prinsipnya Memenuhi Persyaratan Untuk Diterbitkan Surat Keterangan Penelitian Kepada :

NAMA : SAKHRATUN NISA  
 NOMOR IDENTITAS : 7204074202010001  
 NIM : E011181301  
 ALAMAT : JL. Lumba – Lumba No.06 Kel. Sidoarjo Kec. Baolan Kab. Tolitoli  
 PEKERJAAN : PELAJAR / MAHASISWA

JUDUL PENELITIAN : INOVASI PROGRAM PELAYANAN MELALUI APLIKASI TANGGAP CEPAT (TAN-CEP) DI SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KABUPATEN TOLITOLI  
 BIDANG PENELITIAN : PELAYANAN PENGADUAN MELALUI APLIKASI TANGGAP CEPAT  
 LOKASI PENELITIAN : SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KABUPATEN TOLITOLI

LAMA PENELITIAN : 10 DESEMBER 2021 – 15 JANUARI 2022  
 STATUS PENELITIAN : BARU

ANGGOTA PENELITIAN : 1 ORANG  
 PENANGGUNG JAWAB : -

NAMA : UNIVERSITAS HASANUDDIN MAKASSAR  
 KEMENTERIAN/LEMBAGA PEMERINTAH NON KEMENTERIAN, BADAN USAHA dan ORGANISASI KEMASYARAKATAN

PENGIKUT :  
 BIAYA :

Dengan Ketentuan Sebagian Berikut :

1. Sebelum Melakukan Penelitian Harus Melaporkan Kedatangannya Kepada Pihak Yang Berwenang di Daerah Yang dtuju.
2. Tidak dibenarkan Melakukan Penelitian yang tidak sesuai / tidak ada kaitannya dengan penelitian yang dimaksud.
3. Harus mentaati peraturan yang berlaku, serta mengindahkan segala tata karma kehidupan masyarakat setempat.
4. Melaporkan hasil penelitian kepada Bupati Tolitoli c/q Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tolitoli.
5. Surat Keterangan Penelitian ini kami cabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku, apabila terdapat kekeliruan / pemegang surat ini tidak mentaati / mengindahkan segala ketentuan diatas.

Tolitoli, 25 NOVEMBER 2021

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN  
 TERPADU SATU PINTU  
 KABUPATEN TOLITOLI

**NURLELY, SH. MM**

Pembina Utama Muda (IV/c)  
 Nip. 19660208 199303 2 007

Tembusan Kepada Yth :

1. Bupati Tolitoli di Tolitoli (sebagai laporan)
2. Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Tolitoli
3. Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Tolitoli
4. Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tolitoli
5. Universitas Hasanuddin Makassar





**PEMERINTAH KABUPATEN TOLITOLI**  
**SATUAN POLISI PAMONG PRAJA**



Alamat : Jl.D.I. Panjaitan No.35 Kode Pos 94515, Sulawesi Tengah

SURAT KETERANGAN PENELITIAN  
NOMOR : 331.1/02.14/SAT.POL PP

Yang bertanda tangan di bawah ini, menerangkan bahwa :

Nama : **SAMSUH, S.Ag., M.Si**  
Jabatan : Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kab. Tolitoli  
Alamat : JL. D.I Panjaitan No. 35 Kel. Panasakan

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa yang beridentitas :

Nama : **SAKHRATUN NISA**  
Nim : E011181301  
Pekerjaan : Mahasiswa  
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik  
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Perguruan Tinggi : Universitas Hasanuddin

Telah Selesai melakukan Penelitian di Satuan Polisi pamong Praja kab. Tolitoli Provinsi Sulawesi Tengah , Terhitung mulai tanggal 15 Desember 2021 s/d 15 Januari 2022 untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul :

**"Inovasi Program Pelayanan Melalui Aplikasi Tanggap Cepat (TAN-CEP) di Satuan Polisi pamong Praja Kabupaten Tolitoli Provinsi Sulawesi Tengah"**

Demikian surat keterangan ini dibuat dan di berikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya

Tolitoli, 14 Maret 2022

Kepala Satuan Polisi Pamong Praja  
Kabupaten Tolitoli



**SAMSUH, S.Ag., M.Si**  
Pembina Utama Muda (IV/c)  
Nip.19690311 199403 1 009

5
6

**CARA PENGGUNAAN APLIKASI**

- Download Aplikasi TANCEP TOLITOLI**  
Pertama, aplikasi TANCEP TOLITOLI harus terinstal di HP anda. Aplikasi TANCEP TOLITOLI bisa anda unduh dengan sangat mudah di Google Play Store, Aplikasi ini tersedia secara cuma-cuma alias gratis di aplikasi tersebut.
- Instal Aplikasi TANCEP TOLITOLI**  
Setelah anda selesai mengunduh aplikasi TANCEP TOLITOLI langkah selanjutnya anda harus menginstal aplikasi TANCEP TOLITOLI tersebut di HP. Langkah ini biasanya terjadi secara otomatis ketika anda mengunduh melalui Google Play Store.
- Proses Pengaduan**  
- Buka Aplikasi TANCEP TOLITOLI yang sudah terinstal

**TAMPILAN FORMULIR PENGADUAN DI APLIKASI TANCEP TOLITOLI**

**FORMULIR PENGADUAN TRANTIBUM**

Nama Pelapor  
No Telpn Pelapor  
Nik  
Tanggal  
Waktu  
Keterangan  
Lokasi Pengaduan  
Bukti Kejadian

**FORMULIR PENGADUAN PEMADAM KEBAKARAN**

Nama Pelapor  
No Telpn Pelapor  
Tanggal  
Waktu  
Keterangan  
Lokasi Pengaduan  
Bukti Kejadian

**APLIKASI**  
Sistem Pengaduan Masyarakat dan Pelaporan  
Anggota SAT POL PP TOLITOLI

**TANCEP TOLITOLI**  
Aplikasi Pengaduan Masyarakat Kab. Tolitoli

Mareka Bersama Kami :  
KOMINFO TELKOMSEL

f Sat Pol PP Tolitoli

2
3
4

**VISI DAN MISI  
PEMERINTAH KABUPATEN TOLITOLI**

**Visi :**  
Terwujudnya Tolitoli Sebagai Kabupaten Mandiri dan Sejahtera dalam Pemerintahan yang Amanah, Responsif dan Masyarakat

**Misi :**

- Meningkatkan Sektor Ekonomi ril untuk peningkatan kesejahteraan Masyarakat
- Menjalankan sistem pemerintahan yang transparan, akuntabel dan partisipatif
- Menciptakan kemandirian Ekonomi Desa sebagai pilar pembangunan
- Meningkatkan SDM, kualitas hidup masyarakat yang lebih maju dan berdaya saing
- Meningkatkan pembangunan infrastruktur dasar pertanian, perkebunan dan perikanan
- Mengelaborasi jiwa semangat gotong royong dalam kepemimpinan yang amanah, responsif dan masyarakat
- Mewujudkan Masyarakat religius yang berkepribadian dalam kebudayaan lokal dan nasional
- Meningkatkan pembangunan kepariwisataan secara komprehensif, bersinergi dan terpadu
- Menciptakan iklim investasi yang lebih sehat, mudah dan terpola

**SATUAN POLISI PAMONG PRAJA  
KABUPATEN TOLITOLI**

**Visi, Misi & Tujuan Inovasi Tanggap Cepat ( TANCEP )**

**Visi :**  
Mewujudkan masyarakat Tolitoli Kondusif melalui penegakan Peraturan Perundang Undangan dan Penyelamatan yang Responsif dan Humanis

**Misi :**

- Menciptakan aplikasi tanggap cepat
- Membentuk tim tanggap cepat
- Mewujudkan kerjasama dengan instansi terkait
- Menjalini mitra dengan masyarakat & organisasi peduli dengan ketertiban dan penyelamatan

**Tujuan :**

- ✓ Terciptanya kehidupan masyarakat yang tertib, tenteram dan terlindungi di 10 kecamatan wilayah kab. Tolitoli
- ✓ Meningkatnya partisipasi masyarakat terhadap pencegahan gangguan trantibum, dan perlindungan masyarakat.

**Tugas Satuan Polisi Pamong Praja**

- Menegakkan Perda dan Perkada;
- Menyelenggarakan ketertiban umum dan ketenteraman ;
- Menyelenggarakan perlindungan masyarakat
- Penyelamatan dan Pemadam Kebakaran

**TANCEP TOLITOLI**

Pamflet sosialisasi Aplikasi Tanggap Cepat (Tan-Cep)





Kepala Satuan Polisi Pamong Praja  
Kabupaten Tolitoli



Kepala Bidang Perlindungan  
Masyarakat Satuan Polisi Pamong  
Praja Kabupaten Tolitoli



Operator Aplikasi Tanggap Cepat  
(Tan-Cep)



Kepala Bidang Pemadam Kebakaran  
Satuan Polisi Pamong Praja  
Kabupaten Tolitoli

Informan masyarakat

