

DAFTAR PUSTAKA

BUKU & JURNAL

- Anggraeni, L dkk. (2023). Metodologi Penelitian. Indramayu : CV. Adanu Abimata.
- Auliyaa, P., Hidayat,R., Nababan, R. 2021. Implementasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government Melalui Ogan Lopian. *Jurnal Economics and Business*. Vol 18 No 4.
- Bowfield, Mick & Visser, Wayne & Livesey, Finbarr. (2008). Sustainability Innovation: Mapping the Territory.
- Budi Koestoro dan Basrowi. (2006). Manajemen Penelitian Sosial. Bandung: Mandar MajuUmrati dan Wijaya, H. (2020). Analisis Data Kualitatif : Teori dan Konsep dalam Penelitian Pendidikan. Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray.
- Cillo, V., Petruzzelli, A. M., Ardito, L., & Giudice, M. Del. (2019) Understanding Sustainable Innovation: A Systematic Literature Review. Corporate Social Responsibility and Environmental Management.
- Defrian, D., Sururi, A., Hasanah, B. 2021. Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Samsat di Kabupaten Pandeglang. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*. Vol 11 No. 2.
- Fiantika, F. R, dkk. (2022). Metodologi Penelitian. Padang: PT. Global Eksekutif Teknologi.
- Hendrayady, A. 2020. Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau di Era Revolusi Industri 4.0. *Jurnal Ilmu Pemerintah*. Vol 04 No 02.
- Hutagalung, S.S & Hermawan, D. (2018). Membangun Inovasi Pemerintah Daerah. Yogyakarta: Deepublish.
- Muluk, K. (2008). Knowledge Management: Kunci sukses inovasi pemerintah daerah. Malang: Bayumedia Publishing.
- Mulyana, Deddy. (2008). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Mursyida & Mardhiah, N. 2022. Inovasi Aplikasi SiCANTIK Cloud Terhadap Pelayanan Pengurusan Surat Izin Kesehatan di DPMPTPS Aceh Barat. *Jurnal of Social Politics and Governance*. Vol 4 No 2.
- Priyono, B. 2016.Perizinan Sebagai Sarana Pengendalian Penataan Ruang dalam Perspektif Pemanfaatan Ruang di Daerah. *Jurnal Administrasi Pemerintahan Daerah*. Vol 8, Edisi 2.
- Putra, RMD. (2018). Inovasi Pelayanan Publik di Era Disrupsi (Studi tentang Keberlanjutan Inovasi E-Health di Kota Surabaya). *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*. Vol 6 No 2.
- Rahmanul, Heriyanto, dan Adi Anto. (2023). Sustainability Innovation dalam Penerapan E-Government. *Jurnal Kebijakan Publik*. Vol 14 No 4.

- Ramdani, A. 2018. Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Samsat Keliling di Kota Tasikmalaya. *Jurnal SAWALA*. Vol 6 No 1.
- Rogers, Everett M. (2003). *Diffusion Of Innovations Fifth Edition*. New York: The. Free Press.
- Safitri, L, dkk. (2020). Kebijakan Pemerintah dalam Memberikan Izin Usaha Industri Kecil di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kerinci. *Jurnal Administrasi Nusantara Mahasiswa*. Vol 2 No 8.
- Singh et al (2010). Sustainable Rural Telehealth Innovation: A Public Health Case Study. *Health Service Research*. 45(4).
- Sudiarkajaya, I.M. 2023. Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Kabupaten Klungkung. *Jurnal Cakrawarti*. Vol 6 No 1.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta.
- Suwanda, Syafri & Supriatna. (2021). Percepatan Peningkatan Kualitas dan Inovasi Layanan Masyarakat. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya

SUMBER LAINNYA

- Martinus, S. (2019). DPMPSTSP Toraja Utara Luncurkan SiCANTIK, Kini Masyarakat Makin Mudah Peroleh Layanan Perizinan di Toraja Utara. https://www.torajautarakab.go.id/index.php?option=com_content&view=article&id=506&catid=9&Itemid=105. Diakses pada 6 Januari 2024
- Syafnidawaty. (2020). *Data Primer*. <https://raharja.ac.id/2020/11/08/data-primer/>, Diakses pada 14 Januari 2024.
- Syafnidawaty. (2020). *Data Sekunder*, <https://raharja.ac.id/2020/11/08/data-sekunder/>, Diakses pada 14 Januari 2024.

UNDANG-UNDANG

- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 62 Tahun 2003.
- Permenpan dan Reformasi Birokrasi No. 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik serta Kebutuhan Inovasi LA.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Biodata Penulis

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Data Pribadi

Nama : Yolanda Evelin Rerung
Tempat, Tanggal lahir : Rantepao, 20 Desember 2001
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Kristen Protestas
Alamat : BTP Blok AC1/57, Paccerakkang, Kec.
Biringkanaya
Email : yevelyn76@gmail.com

Riwayat Pendidikan

SD : SDN 03 Rantepao
SMP : SMP Negeri 1 Rantepao
SMA : SMA Lentera Harapan Toraja
Perguruan Tinggi : S1 Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial
dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin

Riwayat Organisasi

- HUMANIS FISIP UNHAS
- PMKO FISIP UNHAS

Lampiran 2. Surat Permohonan izin melakukan penelitian dari FISIP Universitas Hasanuddin



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Perintis Kemerdekaan Km. 10 Makassar 90245
Telepon (0411) 585024, FAX (0411) 585024 Laman www.fisip.unhas.ac.id

Nomor : 3240 /UN4.8.1/PT.01.04/2024 24 April 2024
Hal : Permohonan Izin Melakukan Penelitian / Pengambilan Data dan Wawancara

Yth. Gubernur Sulawesi Selatan
c.q. Kepala UPT P2T, BKPM Pro. Sulsel
Makassar.

Dengan hormat, kami sampaikan bahwa mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin yakni:

Nama : Yolanda Evelin Rerung
No. Pokok : E011201088
Departemen : Ilmu Administrasi
Program Studi : Administrasi Publik
Alamat : BTP Blok AC1/57

Bermaksud melakukan Penelitian lapangan/kepastakaan dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul : Keberlanjutan Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SiCANTIK di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Toraja Utara

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
dan Kemahasiswaan



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

Lampiran 3. Surat permohonan izin melakukan penelitian dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan



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

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

Nomor : 11353/S.01/PTSP/2024 Kepada Yth.
Lampiran : - Bupati Toraja Utara
Perihal : Izin penelitian

di-
Tempat

Berdasarkan surat Dekan FISIP UNHAS Makassar Nomor : 3240/UN4.8.1/PT.01.04/2024 tanggal 24 April 2024 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a : YOLANDA EVELIN RERUNG
Nomor Pokok : E011201088
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa (S1)
Alamat : Jl. P. Kemerdekaan Km., 10 Makassar

PROVINSI SULAWESI SELATAN
Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

" **KEBERLANJUTAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI SICANTIK DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN TORAJA UTARA** "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **13 Mei s.d 13 Juni 2024**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
Pada Tanggal 08 Mei 2024

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN



ASRUL SANI, S.H., M.Si.
Pangkat : PEMBINA TINGKAT I
Nip : 19750321 200312 1 008

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

Lampiran 4. Surat Permohonan Izin Melakukan Penelitian dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Toraja Utara



PEMERINTAH KABUPATEN TORAJA UTARA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jl. Rante Kesu' No. 2 Rantepao, Telp. (0423) 2922333, Email: dpmptsp@torajautarakab.go.id
Website: <https://dpmptsp.torajautarakab.go.id>

REKOMENDASI PENELITIAN Nomor : 0184/SRP/DPMTSP/V/2024

Menunjuk Surat Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kemahasiswaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin Nomor: 3240/UN4.8.1/PT.01.04/2024, Perihal Permohonan Izin Melakukan Penelitian/ Pengambilan Data dan Wawancara dan Permohonan Rekomendasi Penelitian atas nama:

Nama : Yolanda Evelin Rerung
Nomor Pokok : E011201088
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Alamat : Jln. Pacuan Kuda

yang bermaksud mengadakan Penelitian dalam rangka penyusunan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Toraja Utara dengan judul Keberlanjutan Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SiCANTIK di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Toraja Utara yang dilaksanakan terhitung mulai tanggal 14 Mei 2024 sampai dengan 13 Juli 2024 di Toraja Utara, pada prinsipnya kami merekomendasikan dengan ketentuan :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan tersebut, harus melaporkan diri dan menyerahkan 1 (satu) dokumen copy hasil "Pengambilan Awal" kepada Bupati Toraja Utara u.p. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
2. Pengambilan Data Awal tidak menyimpan dari masalah yang telah diizinkan semata-mata untuk kepentingan ilmiah.
3. Mentaati semua Peraturan Perundang-undangan yang berlaku dan mengindahkan Adat-istiadat setempat.
4. Rekomendasi akan dinyatakan tidak berlaku, apabila ternyata pemegang rekomendasi tidak mentaati ketentuan-ketentuan tersebut di atas.

Demikian rekomendasi penelitian ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.



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

Lampiran 5. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Toraja Utara



**PEMERINTAH KABUPATEN TORAJA UTARA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jln. Rante Kesu' No. 02 Rantepao, Tlp. 0423-2922333, Email : dpmtsp.torut@gmail.com
Website: <http://dpmtsp.torajautarakab.go.id>

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Nomor : 312/S.Ket/DPMPTSP/VII/2024

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ir. Harli Patriatno, M.Si
Jabatan : Kepala DPMPTSP
Pangkat/Gol. : Pembina Utama Muda/ IV. c
Jabatan : Kepala DPMPTSP Kab. Toraja Utara

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Yolanda Evelin Rerung
Alamat : Jl. Pacuan Kuda, Rantepao
Judul : Keberlanjutan Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi
SICANTIK di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu
Satu Pintu Kabupaten Toraja Utara
Lokasi Penelitian : Kabupaten Toraja Utara

Berdasarkan Surat Rekomendasi Dinas PMPTSP Nomor: 0184/SRP/DPMPTSP/V/2024 bahwa yang bersangkutan telah menyelesaikan Penelitian dari tanggal 14 Mei 2024 sampai dengan 13 Juli 2024 dan telah menyerahkan hasil Penelitian kepada Dinas PMPTSP Kabupaten Toraja Utara.

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Rantepao, 12 Juli 2024



Ir. HARLI PATRIATNO, M.Si
Pangkat : Pembina Utama Muda
NIP. : 19670503 199103 1 015

Lampiran 6. Dokumentasi Penelitian





Dokumentasi Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Toraja Utara (sumber : hasil pengamatan peneliti 2024)



Dokumentasi wawancara dengan informan selaku Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Toraja Utara



Dokumentasi Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Toraja Utara



Dokumentasi wawancara dengan Informan Selaku Bidang Pelayanan Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Toraja Utara



Dokumentasi wawancara dengan Informan "F" Masyarakat



Dokumentasi wawancara dengan Informan "S" Masyarakat

Lampiran 7. Logbook Penelitian

No	Waktu Kegiatan	Nama Kegiatan	Hasil
1	13 Mei 2024	Pendaftaran izin rekomendasi penelitian	Pendaftaran izin rekomendasi penelitian melalui aplikasi SiJEMPOL DPMPTSP Kabupaten Toraja Utara
2	21 Mei 2024	Pengambilan surat izin rekomendasi penelitian	Pengambilan surat izin rekomendasi penelitian di DPMPTSP Kabupaten Toraja Utara
	24 Mei 2024	Observasi Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Toraja Utara.	Penyerahan surat rekomendasi / izin penelitian di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Toraja Utara.
3	27 Mei 2024	Wawancara Kepala Dpmptsp Kabupaten Toraja Utara dan Pegawai Bidang Pelayanan Perizinan	<p>Enablers Of Sustainability Innovation Peraturan pemerintah yang menghadapi masalah pemeliharaan aplikasi dan keterbatasan perizinan, efisiensi biaya melalui inovasi keuangan, teknologi yang mempermudah akses meskipun aplikasi SiCANTIK menghadapi kendala dalam hal dukungan teknis, dan budaya yang mempengaruhi penerimaan inovasi.</p> <p>Agent of Sustainability Innovation Pemerintah sebagai penghubung telah melakukan sosialisasi secara langsung dengan kelompok masyarakat, di kecamatan, dan juga melalui aplikasi website serta brosur. Peran utama adalah memfasilitasi pemahaman masyarakat agar dapat mengakses aplikasi secara mandiri.</p> <p>Processes of Sustainability Innovation Inovasi berkelanjutan berkembang melalui tindakan individu dengan menyederhanakan prosedur dan mengurangi kompleksitas dokumen. Ini melibatkan penyediaan informasi yang</p>

			<p> jelas lewat berbagai saluran komunikasi dan peningkatan interaksi dengan masyarakat melalui forum dan konsultasi publik, untuk memahami hambatan yang dihadapi dan menyesuaikan sistem manajemen.</p>
4	27 Mei 2024	<p>Wawancara Pegawai Bidang Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kabupaten Toraja Utara</p>	<p>Enablers Of Sustainability Innovation Regulasi pemerintah, dukungan keuangan, teknologi, dan budaya mendukung inovasi. DPMPTSP Toraja Utara memainkan peran penting dalam mengelola aplikasi SiCANTIK, meskipun masih ada kendala seperti penyerahan berkas fisik dan seringnya maintenance. Kerjasama antar lembaga, seperti dengan dinas kesehatan atau PU, juga diperlukan tergantung jenis layanan yang diurus..</p> <p>Agent of Sustainability Innovation Mengimplementasikan inovasi, diperlukan peran perantara antara penyedia dan pengguna, dengan pemerintah sebagai penghubung. Sosialisasi aplikasi SiCANTIK dilakukan pada 2019, sedangkan SiJEMPOL Peri belum pernah disosialisasikan. Pelatihan SiCANTIK pernah diadakan untuk pegawai lama yang sudah mutasi, sementara SiJEMPOL Peri hanya disertai panduan dari developer tanpa pelatihan atau bimbingan teknis..</p> <p>Processes of Sustainability Innovation Proses Inovasi Keberlanjutan menunjukkan bahwa inovasi dapat berkembang melalui tindakan individu yang menggerakkan isu-isu terkait inovasi, sistem manajemen, dan pendekatan yang fleksibel dalam menghadapi perubahan organisasi. Saran dan kritik diarahkan</p>

			melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM), yang hasilnya digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
5	31 Mei 2024	Wawancara dengan Informan "F"	<p>Enablers Of Sustainability Innovation Terdapat kendala dalam implementasi teknologi, di mana pengurusan surat izin penelitian masih mengharuskan pemohon datang ke kantor meskipun sudah ada aplikasi, yang hanya digunakan untuk melengkapi data diri, bukan untuk mengunggah berkas.</p> <p>Agent of Sustainability Innovation Implementasi inovasi seperti aplikasi SiCANTIK, memerlukan peran perantara antara penyedia layanan dan pengguna. Pemerintah berperan penting dalam menghubungkan inovasi ini kepada masyarakat. Meski sudah ada upaya dari pemerintah, seperti melalui sosialisasi dan bantuan dari pegawai, ada kendala yang masih dirasakan oleh pengguna, yaitu keharusan untuk menyerahkan berkas fisik ke kantor setelah mendaftar online. Pengguna merasa bahwa jika semua proses bisa dilakukan secara online, maka layanan akan lebih optimal.</p> <p>Processes of Sustainability Innovation Responden menyoroti pengalamannya dalam mengurus layanan surat izin penelitian, di mana ia merasa puas dengan layanan yang diberikan, terutama karena petugasnya responsif dan informatif. Namun, ia mencatat bahwa waktu layanan perlu ditingkatkan agar prosesnya lebih cepat dan efisien.</p>
6	4 Juni 2024	Wawancara dengan Informan "S"	Enablers Of Sustainability Innovation

		<p>Pengurusan izin penelitian melalui website SiJEMPOL berjalan lancar tanpa kendala. Prosesnya cepat dan mudah, dengan surat izin keluar hanya beberapa hari setelah melengkapi berkas. Teknologi yang digunakan sangat membantu, menunjukkan bahwa peraturan pemerintah dan teknologi berfungsi efektif sebagai enablers yang mendukung inovasi. Kemudahan ini juga mencerminkan adanya perubahan budaya birokrasi yang lebih adaptif dan responsif terhadap kebutuhan inovasi.</p> <p>Agent of Sustainability Innovation</p> <p>Pemerintah telah cukup aktif memperkenalkan aplikasi Sijempol, terutama melalui situs web, dan memberikan dukungan teknis yang membantu masyarakat memahami cara penggunaannya. Namun, efektivitasnya masih perlu ditingkatkan, terutama di daerah terpencil dengan akses internet terbatas dan literasi digital rendah. Meskipun aplikasi ini mempermudah proses perizinan, masih ada beberapa kendala, seperti kerumitan sistem yang memerlukan bimbingan lebih lanjut. Responden mengapresiasi upaya pemerintah dan berharap ada lebih banyak dukungan, seperti sosialisasi, pelatihan, dan peningkatan infrastruktur digital.</p> <p>Processes of Sustainability Innovation</p> <p>Responden menekankan pentingnya sistem manajemen yang baik dan pendekatan yang fleksibel dalam menghadapi perubahan di organisasi. Meskipun proses pengurusan izin</p>
--	--	--

			penelitian umumnya berjalan lancar, responden mengalami keterlambatan dalam penerbitan surat izin akibat proses verifikasi yang memakan waktu..
--	--	--	---