

Evolusi Layanan Publik dalam Implementasi E-Government di Kantor Pelayanan Perizinan

Evolution of Public Services in the Implementation of E-Government at the Licensing Service Office

Nining Haslinda Zainal^{1*}

Juharni²

Bhernike Yelovikha Elda³

Annisa Nur Fitriana⁴

Imran Ismail⁵

^{1,2,5}Administrasi Publik, Universitas Bosowa, Makassar

^{3,4}Mahasiswa Program Doktoral Administrasi Publik, Universitas Brawijaya, Malang

email:

nining.haslinda@universitasbosowa.ac.id

Kata Kunci

Transformasi Organisasi
Electronic Government
Pelayanan Publik

Keywords:

Organizational Transformation
Electronic Government
Public Service

Received: Juni 2025

Accepted: Juli 2025

Published: Juli 2025

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi proses perubahan di Kantor Pelayanan Perizinan SINTAP Kota Parepare dalam konteks implementasi e-Government. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan studi kasus deskriptif, melibatkan wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumen. Temuan menunjukkan bahwa langkah-langkah seperti penciptaan suasana mendesak, pembentukan koalisi pengarah, pengembangan visi dan strategi, pemberdayaan pegawai, pencapaian keuntungan jangka pendek, pengkonsolidasian pencapaian, dan perencanaan pendekatan baru telah berhasil meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan publik melalui teknologi informasi.

Abstract

This research aims to explore the change process at the Integrated Licensing Office (SINTAP) in Parepare City regarding the implementation of e-Government. The method used is a qualitative approach with a descriptive case study, involving in-depth interviews, observations, and document analysis. Findings indicate that steps such as creating a sense of urgency, forming a guiding coalition, developing vision and strategy, empowering employees, achieving short-term gains, consolidating achievements, and introducing new approaches have successfully enhanced the efficiency and effectiveness of public services through information technology.



© Year Author(s). Published by Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia Timur
<https://jurnal.uit.ac.id/IPE>. This is Open Access article under the Creative Commons Attribution 4.0 International License (<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>) DOI: <https://doi.org/10.36090>

PENDAHULUAN

Organisasi saat ini dihadapkan pada lingkungan yang terus berubah dengan cepat, termasuk perubahan politik, ekonomi, teknologi, dan sosial. James A. Champe (dalam Yi-wei & Meng-chian, 2021) menggambarkan perubahan ini sebagai sebuah "perjalanan" tanpa akhir yang mengharuskan organisasi untuk terus belajar dan beradaptasi. Tantangan ini menekankan perlunya inovasi dalam pengelolaan organisasi untuk mencapai tujuan dengan lebih efektif di tengah dinamika lingkungan yang terus berubah. (Pan & Zhang, 2022)

Perkembangan teknologi informasi, terutama dalam era digital saat ini, memainkan peran kunci dalam transformasi organisasi. Teknologi informasi tidak hanya mempercepat proses pengambilan keputusan dan pelayanan, tetapi juga mengubah paradigma tradisional pemerintahan dan bisnis. Konsep e-Government, misalnya, telah menjadi fokus utama bagi banyak pemerintah di seluruh dunia, termasuk di Indonesia, untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan partisipasi publik. (Tasyah et al., 2021)

Implementasi e-Government di Indonesia, seperti yang terlihat dari kasus Pemerintah Kota Parepare, menunjukkan upaya untuk mengubah cara tradisional dalam memberikan pelayanan publik. Unit Pelayanan Terpadu Sistem Perizinan Satu Atap (UPI-SINTAP) merupakan salah satu contoh di mana pemerintah daerah berusaha menghadirkan pelayanan yang lebih cepat, efisien, dan transparan melalui integrasi teknologi informasi. (Sari & Kusumawati, 2022)

Namun, meskipun ada kemajuan dalam penerapan e-Government, masih terdapat tantangan dalam proses perubahan organisasi, terutama di SKPD yang menjadi ujung tombak pelayanan publik. Faktor-faktor seperti resistensi terhadap perubahan, infrastruktur yang terbatas, dan keterbatasan sumber daya manusia sering kali menjadi hambatan dalam mengadopsi teknologi baru. (Lesnikowski et al., 2021)

Studi ini bertujuan untuk mengeksplorasi proses perubahan yang terjadi di Kantor Pelayanan Perizinan SINTAP Kota Parepare dalam konteks penerapan e-Government. Dengan memahami proses ini, diharapkan dapat ditemukan pola yang efektif untuk mengatasi tantangan yang dihadapi dalam mengimplementasikan teknologi informasi dalam pelayanan publik. Penelitian ini juga akan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi perubahan di SINTAP, mulai dari faktor internal seperti manajemen organisasi dan sumber daya manusia, hingga faktor eksternal seperti dukungan kebijakan dan harapan masyarakat terhadap pelayanan yang lebih baik.

Dalam konteks globalisasi dan tuntutan akan pelayanan publik yang lebih baik, penelitian ini relevan untuk memahami bagaimana adaptasi terhadap teknologi informasi dapat mengubah paradigma pelayanan publik di tingkat lokal. Implikasi dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam merancang strategi perubahan yang lebih efektif dan berkelanjutan bagi pemerintah daerah lainnya. (Syafiq, 2019)

Secara keseluruhan, penelitian ini tidak hanya akan memberikan pemahaman mendalam tentang dinamika perubahan organisasi dalam menghadapi era digital, tetapi juga memberikan panduan praktis bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penerapan teknologi informasi.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus deskriptif, yang bertujuan untuk mengungkapkan proses dan makna dari implementasi manajemen perubahan, khususnya dalam

konteks penerapan E-Government di Kantor Pelayanan Perizinan Satu Atap (SINTAP) Kota Parepare. Penelitian ini melibatkan wawancara mendalam dengan berbagai informan seperti pimpinan dan staf terkait, serta menggunakan teknik observasi dan studi dokumen untuk mengumpulkan data primer dan sekunder. Analisis data dilakukan dengan memadukan konteks teori dan temuan lapangan untuk menyajikan deskripsi yang komprehensif tentang objek penelitian ini, dengan tujuan menghasilkan pemahaman yang lebih dalam tentang dampak dan perubahan yang terjadi di lingkungan organisasi tersebut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Menetapkan Makna Urgensi

Pada tahap penciptaan suasana yang mendesak (*sense of urgency*) di Kantor Pelayanan Perizinan Satu Atap (SINTAP) Kota Parepare, pentingnya adanya kebutuhan untuk mengadaptasi teknologi informasi telah diakui secara jelas. Dengan didirikannya SINTAP berdasarkan Keputusan Walikota Parepare, organisasi ini merespons tantangan era modern untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan publik. Langkah ini mencerminkan pemahaman yang kuat akan perlunya perubahan untuk mengatasi masalah-masalah yang ada serta memanfaatkan peluang-peluang baru yang ditawarkan oleh teknologi informasi. Inisiatif ini tidak hanya menciptakan perubahan dalam struktur organisasi dengan membentuk lembaga baru, tetapi juga menandai komitmen untuk menghadirkan inovasi dalam proses pelayanan kepada masyarakat.

Dari perspektif teori manajemen perubahan, langkah awal ini konsisten dengan konsep "establishing sense of urgency". Pemimpin organisasi, dalam hal ini Kepala Kantor SINTAP, berhasil mengomunikasikan pentingnya perubahan kepada seluruh stakeholder dengan mengidentifikasi kebutuhan akan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas layanan. Implementasi teknologi informasi sebagai solusi untuk memperbaiki kinerja organisasi merupakan langkah yang strategis dalam menanggapi tantangan zaman. Hal ini juga menunjukkan bahwa menciptakan kesadaran akan urgensi perubahan merupakan prasyarat penting dalam memulai proses transformasi organisasi yang berhasil. (Groeneveld et al., 2022)

Membentuk Koalisi Pengarah

Tahapan kedua dalam proses perubahan di Kantor Pelayanan Perizinan Kota Parepare dimulai dengan pembentukan koalisi perubahan yang dipimpin oleh inisiatif dari Walikota Parepare, Pak Basrah Hafid. Dia mengundang pimpinan dari berbagai instansi dan dinas di Pemkot Parepare untuk bersama-sama merancang sebuah konsep layanan pelayanan yang lebih efisien dan terintegrasi melalui SINTAP. Tim kecil yang terbentuk terdiri dari lima orang pejabat yang bertugas merumuskan sistem SINTAP sebagai blueprint perubahan. Langkah selanjutnya, mereka memberikan pelatihan kepada pegawai baru SINTAP tentang penggunaan teknologi informasi, menunjukkan komitmen untuk mempersiapkan organisasi menghadapi perubahan yang akan terjadi.

Dalam teori manajemen perubahan, pembentukan koalisi perubahan merupakan langkah krusial yang dijelaskan oleh John Kotter. Koalisi ini tidak hanya bertugas untuk merancang perubahan tetapi juga untuk memastikan bahwa perubahan tersebut didukung dan dijalankan oleh seluruh organisasi. Walikota Parepare berperan sebagai sponsor utama yang melihat kebutuhan akan perubahan dan membentuk tim pengarah untuk mengoordinasikan upaya transformasi (Dionysopoulou et al., 2021). Pendekatan ini mencerminkan pentingnya peran kepemimpinan yang visioner dan strategis dalam mengarahkan organisasi melalui perubahan yang signifikan. Dengan demikian, langkah-langkah yang diambil oleh Walikota Parepare dan timnya tidak hanya berfokus pada aspek teknis perubahan tetapi juga pada pembangunan kapasitas internal untuk mendukung keberhasilan implementasi SINTAP di Kantor Pelayanan Perizinan Kota Parepare.

Mengembangkan Visi dan Strategi

Tahap pengembangan visi dan strategi di Kantor Pelayanan Perizinan SINTAP Kota Parepare sangat penting dalam menetapkan arah dan tujuan jangka panjang mereka. Visi yang jelas dan terurai menjadi misi dan strategi operasional membantu memandu seluruh organisasi dalam mencapai sasaran yang ditetapkan. Dalam hal ini, Kantor SINTAP mengembangkan visi mereka dengan merumuskan misi yang merupakan penjabaran konkret dari visi tersebut. Misi ini kemudian digunakan sebagai dasar untuk menentukan spesifikasi teknis sistem yang diperlukan, serta strategi pengembangan sumber daya manusia yang sesuai untuk mengoperasikan sistem tersebut. Langkah-langkah konkret seperti menunjuk konsultan teknologi, menyelenggarakan pelatihan bagi pegawai, dan menyediakan infrastruktur teknologi yang memadai menunjukkan komitmen Kantor SINTAP dalam memastikan implementasi visi mereka berjalan lancar.

Dalam teori manajemen strategis, pengembangan visi dan strategi menjadi landasan penting dalam mempersiapkan organisasi menghadapi perubahan dan tantangan masa depan (Purwadi, 2011). John Kotter menjelaskan pentingnya visi yang jelas sebagai panduan yang memotivasi dan mengarahkan tindakan seluruh anggota organisasi. Strategi-strategi yang diimplementasikan oleh Kantor SINTAP, seperti pengembangan SDM dan infrastruktur teknologi, tidak hanya mendukung kelancaran operasional tetapi juga membangun kapasitas internal untuk menghadapi perubahan yang terus berlangsung (Miladi, 2016). Dengan demikian, integrasi antara visi yang terstruktur dengan strategi yang komprehensif membantu Kantor SINTAP Parepare dalam mencapai tujuan mereka untuk memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat.

Mengkomunikasikan Visi Perubahan

Proses perubahan pada tahap komunikasi visi sangat penting dalam memastikan bahwa visi perubahan dipahami dan diterima oleh seluruh anggota organisasi serta pihak-pihak terkait. Komunikasi visi ini melibatkan upaya untuk menginformasikan secara jelas mengenai arah yang diinginkan oleh organisasi ke

depannya. Pemimpin organisasi, seperti yang terjadi di Kantor Pelayanan Perizinan (SINTAP) Kota Parepare, memainkan peran kunci dalam sosialisasi visi ini kepada pegawai dan stakeholder lainnya. Melalui rapat-rapat dan pertemuan, pimpinan Kantor SINTAP seperti Bapak Haryanto telah aktif dalam menyampaikan visi organisasi yang bertujuan untuk meningkatkan kemudahan, kelancaran, dan transparansi dalam layanan kepada masyarakat dengan memanfaatkan teknologi informasi.

Teori komunikasi organisasional menekankan pentingnya pemimpin sebagai agen utama dalam menyebarkan visi dan membangun kesadaran kolektif terhadap perubahan. Menurut John Kotter, komunikasi yang efektif memainkan peran sentral dalam mengubah pandangan individu-individu dan memotivasi mereka untuk bergerak sejalan dengan visi organisasi. Sosialisasi yang dilakukan oleh Kantor SINTAP Parepare tidak hanya terbatas pada internal organisasi, tetapi juga melibatkan eksternal seperti pemerintah, pelaku usaha, dan masyarakat umum. Penggunaan media komunikasi seperti rapat, brosur, dan komputer di ruang tunggu menunjukkan pendekatan yang holistik untuk memastikan pesan visi tersebar secara luas dan dipahami dengan baik oleh semua pihak terkait. Dengan demikian, tahapan komunikasi visi perubahan di Kantor SINTAP Parepare telah berhasil dalam membangun pemahaman bersama dan mendukung kesuksesan implementasi perubahan yang direncanakan. (Laliyo et al., 2022)

Memberdayakan Banyak orang Untuk Melakukan Tindakan

Pada tahap ini, pemimpin organisasi memiliki peran krusial dalam memberdayakan orang-orang di dalamnya untuk mencapai visi perubahan yang telah ditetapkan. Memberikan alat-alat (resources) yang memadai tidak hanya mencakup sumber daya fisik seperti perangkat keras dan lunak, tetapi juga termasuk penghapusan hambatan-hambatan yang dapat menghambat kemampuan organisasi untuk beradaptasi dan bergerak maju. Dengan mengalokasikan sumber daya yang cukup dan mengeliminasi rintangan, organisasi dapat meningkatkan kemampuan operasionalnya dan mempercepat proses perubahan menuju visi yang diinginkan.

Teori perubahan organisasional menekankan pentingnya pemberdayaan dan dukungan yang diberikan kepada anggota organisasi dalam menghadapi perubahan. Menurut John Kotter, memfasilitasi sumber daya yang memadai untuk melaksanakan perubahan adalah salah satu langkah kunci dalam mencapai keberhasilan. Ini mencakup tidak hanya aspek teknologi, tetapi juga pengembangan keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan oleh pegawai untuk mengoperasikan dan memanfaatkan teknologi tersebut secara efektif. Dalam konteks Kantor Pelayanan Perizinan (SINTAP) Kota Parepare, upaya memberdayakan pegawai melalui pelatihan teknologi informasi dan pengadaan perangkat keras yang terkelola dengan baik menjadi faktor penting yang mendukung adaptasi terhadap perubahan menuju sistem e-government.

Selain memberdayakan, tahap ini juga penting untuk mengidentifikasi dan mengatasi hambatan-hambatan potensial yang dapat menghalangi kelancaran implementasi perubahan. Kendala-kendala seperti resistensi dari masyarakat terhadap prosedur baru atau masalah teknis pada perangkat lunak dan keras dapat diatasi dengan pendekatan yang proaktif dan responsif. Dengan mempertahankan dan memperbaiki infrastruktur teknologi secara berkala serta melibatkan konsultan ahli, organisasi dapat meminimalkan dampak negatif dari hambatan-hambatan tersebut dan memastikan bahwa perubahan dapat berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

Secara keseluruhan, langkah-langkah yang diambil oleh Kantor Pelayanan Perizinan Kota Parepare dalam tahap pemberdayaan orang-orang dalam perubahan telah menunjukkan komitmen dan kesiapan untuk menghadapi tantangan dalam menerapkan e-government. Dengan memaksimalkan sumber daya yang tersedia dan mengurangi hambatan-hambatan potensial, organisasi dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik yang ditawarkan kepada masyarakat, sesuai dengan visi yang telah ditetapkan. (Nabila Dwi Ananda Kahar, 2021)

Menghasilkan keuntungan Jangka Pendek

Pada tahap menghasilkan keuntungan jangka pendek dalam proses perubahan organisasional, Kantor Pelayanan Perizinan SINTAP Kota Parepare telah berhasil menunjukkan prestasi yang signifikan. Dengan meraih berbagai penghargaan dan mendapatkan pengakuan baik dari tingkat nasional maupun internasional, mereka memperlihatkan keberhasilan dalam menerapkan perubahan menuju sistem e-government. Hal ini menggambarkan bahwa upaya-upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi proses telah diakui secara luas, memberikan motivasi dan semangat bagi seluruh tim untuk terus berinovasi dan mengejar tujuan yang telah ditetapkan.

Teori tentang pencapaian keberhasilan dalam perubahan organisasional menekankan pentingnya mengakui dan menghargai kontribusi dari seluruh anggota tim. Konsep ini mendukung bahwa pengakuan atas prestasi individu maupun tim dapat meningkatkan motivasi dan komitmen untuk mencapai tujuan bersama (Andana Adytia Kusuma et al., 2021). Dengan demikian, penghargaan yang diterima oleh Kantor SINTAP Parepare tidak hanya sebagai pencapaian langsung dari implementasi teknologi dan perubahan proses, tetapi juga sebagai alat untuk memperkuat budaya kerja yang positif dan kolaboratif di dalam organisasi.

Mengkonsolidasikan Pencapaian-pencapaian dan Menghasilkan Lebih banyak perubahan

Pada tahapan pengkonsolidasian pencapaian dalam implementasi e-Government di Kantor Pelayanan Perizinan SINTAP Kota Parepare, fokus utamanya adalah memanfaatkan momentum kesuksesan yang telah diraih untuk menghasilkan lebih banyak perubahan. Hal ini melibatkan peremajaan sistem, struktur

organisasi, kebijakan, dan prosedur kerja yang terus diperbaharui sesuai dengan tuntutan teknologi dan kebutuhan layanan publik. Strategi ini penting untuk menjaga agar organisasi tetap adaptif dan responsif terhadap perubahan yang terus berlangsung di lingkungan eksternal dan internal.

Teori tentang pengelolaan perubahan menekankan pentingnya siklus kontinu evaluasi dan adaptasi. Dalam konteks Kantor SINTAP Parepare, pendekatan ini tercermin dalam upaya mereka untuk mengembangkan mobile system sebagai inovasi baru dalam pelayanan publik. Meskipun menghadapi kendala pendanaan yang menjadi tantangan, langkah-langkah ini menunjukkan komitmen untuk terus memperbaiki dan meningkatkan efisiensi layanan kepada masyarakat. Dengan demikian, pengkonsolidasian pencapaian tidak hanya tentang mempertahankan prestasi yang telah ada, tetapi juga tentang menciptakan fondasi untuk pertumbuhan dan perbaikan yang berkelanjutan di masa depan. (Saputra & Utami, 2021)

Mencanangkan Pendekatan-pendekatan baru ke Dalam Kultur

Berdasarkan analisis terhadap tahapan terakhir dalam implementasi e-Government di Kantor Pelayanan Perizinan SINTAP Kota Parepare, terlihat bahwa upaya untuk menciptakan kultur baru yang berorientasi pada produktivitas dan efektivitas manajemen sedang berlangsung. Meskipun terdapat pencanangan pendekatan baru seperti mobile system, tetapi implementasinya masih terkendala oleh faktor pendanaan dan belum tercapainya peningkatan signifikan dalam infrastruktur teknologi informasi, seperti kekurangan website resmi untuk mendukung akses masyarakat secara lebih luas. Hal ini menggambarkan bahwa meskipun ada kemajuan, masih diperlukan upaya lebih lanjut untuk memaksimalkan potensi teknologi dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan publik.

Teori perubahan organisasional, seperti yang dikemukakan oleh John P. Kotter, menyoroti pentingnya tahapan-tahapan yang berurutan dan berkesinambungan dalam proses transformasi. Meskipun proses implementasi e-Government di Kantor SINTAP Parepare telah menunjukkan dampak positif, evaluasi terhadap tahapan-tahapan tersebut menunjukkan bahwa ada ruang untuk peningkatan dalam aspek-aspek tertentu, seperti integrasi teknologi yang lebih mendalam dan pengembangan kultur organisasi yang lebih adaptif terhadap perubahan. Dengan demikian, kesimpulan dari analisis ini adalah bahwa meskipun telah terjadi perubahan yang signifikan, tantangan yang ada harus dihadapi secara berkelanjutan untuk mencapai hasil yang lebih optimal dalam jangka panjang.

KESIMPULAN

Simpulan

implementasi e-Government di Kantor Pelayanan Perizinan SINTAP Kota Parepare menunjukkan komitmen yang kuat untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan publik melalui pemanfaatan teknologi

informasi. Langkah-langkah yang diambil, mulai dari penciptaan suasana mendesak (sense of urgency), pembentukan koalisi pengarah, pengembangan visi dan strategi, hingga pengkonsolidasian pencapaian dan penancangan pendekatan baru ke dalam kultur organisasi, telah membawa dampak positif yang signifikan. Meskipun terdapat tantangan seperti kendala pendanaan dan perluasan infrastruktur teknologi, upaya untuk terus meningkatkan integrasi teknologi dan mengadaptasi kultur organisasi secara lebih dalam merupakan langkah kritis yang harus terus diperkuat untuk mencapai keberhasilan jangka panjang dalam pelayanan publik.

Saran

Sebagai saran, Kantor SINTAP Parepare dapat mempertimbangkan untuk lebih memperkuat investasi dalam infrastruktur teknologi informasi, termasuk pengembangan website resmi dan penyediaan akses mobile system yang lebih luas kepada masyarakat. Selain itu, penting untuk terus menguatkan komitmen pada pengembangan kultur organisasi yang responsif terhadap perubahan, serta memperkuat koordinasi antarinstitusi terkait dalam implementasi e-Government. Dengan melakukan hal ini, Kantor SINTAP Parepare dapat memastikan bahwa transformasi mereka berkelanjutan dan dapat memberikan nilai tambah yang lebih besar bagi masyarakat dan stakeholders lainnya.

REFERENSI

- Andana Adytia Kusuma, Sadu Wasistiono, & Andi Pitono. (2021). PENERAPAN E-GOVERNMENT DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA BANDUNG PROVINSI JAWA BARAT. *VISIONER: Jurnal Pemerintahan Daerah Di Indonesia*, 13(2). <https://doi.org/10.54783/jv.v13i2.422>
- Dionysopoulou, P., Svarnias, G., & Papailias, T. (2021). Total quality management in public sector, case study: Customs service. *Regional Science Inquiry*, 13(1).
- Groeneveld, S., Andrews, R., Meier, K. J., & Schröter, E. (2022). Representative Bureaucracy and Public Service Performance: Where, Why and How Does Representativeness Work? *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3982606>
- Laliyo, A. R. H., Gosal, T. A. M. R., & Rachman, I. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Di Kota Manado. *Jurnal Governance*, 2(1).
- Lesnikowski, A., Biesbroek, R., Ford, J. D., & Berrang-Ford, L. (2021). Policy implementation styles and local governments: the case of climate change adaptation. *Environmental Politics*, 30(5). <https://doi.org/10.1080/09644016.2020.1814045>
- Miladi, N. (2016). Social media and social change. *Digest of Middle East Studies*, 25(1). <https://doi.org/10.1111/dome.12082>
- Nabila Dwi Ananda Kahar. (2021). Pelayanan perizinan berbasis aplikasi e-lebbami pada kantor pelayanan perizinan administrasi kota makassar. *Ilmu Administrasi*.
- Pan, Z., & Zhang, K. (2022). Analysis of Policy Change in the Implementation Process. *Scientific and Social Research*, 4(6). <https://doi.org/10.26689/ssr.v4i6.3986>
- Purwadi, A. (2011). DEREGULASI DAN DEBIROKRATISASI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIJINAN. *Perspektif*, 16(1). <https://doi.org/10.30742/perspektif.v16i1.68>
- Saputra, A. N., & Utami, A. N. F. (2021). Perilaku Organisasi di Kantor Pelayanan Perizinan pada Kantor

- Perizinan dan Penanaman Modal Terpadu Kota Makassar. *Jurnal Arajang*, 4(1). <https://doi.org/10.31605/arajang.v4i1.2481>
- Sari, N. T. P., & Kusumawati, A. (2022). The efforts to strengthening of micro, small and medium-sized enterprises (MSME) in Indonesia. *Asian Journal of Management Entrepreneurship and Social Sciene*, 02(01).
- Syafiq, M. (2019). Birokrasi di Era Revolusi Industri 4.0. *Journal of Social Politics and Governance (JSPG)*, 1(1). <https://doi.org/10.24076/jspg.v1i1.155>
- Tasyah, A., Lestari, P. A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., & Tresiana, N. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Government) di Era Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 18(2). <https://doi.org/10.31113/jia.v18i2.808>
- Yi-wei, C., & Meng-chian, H. (2021). Dynamics in Organization: Comparison Study of Learning Organization with Adaptive Organizations. *Journal of Asian Multicultural Research for Social Sciences Study*, 2(1). <https://doi.org/10.47616/jamrsss.v2i1.85>