



## **PELAYANAN ADMINISTRASI DINAS PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN**

### ***ADMINISTRAL SERVICES OF THE ONE-DOOR INTEGRATED SERVICES DEPARTMENT OF SOUTH SULAWESI PROVENTION***

**Welni<sup>1\*</sup>, Tirsia<sup>2</sup>, Abdul Sumarlin<sup>3</sup>**

Prodi Manajemen, sekolah tinggi ilmu ekonomi, Yayasan Pendidikan Ujung Pandang Makassar

Email : [ayuwelni@gmail.com](mailto:ayuwelni@gmail.com)<sup>1\*</sup>, [tirsatirs652@gmail.com](mailto:tirsatirs652@gmail.com)<sup>2</sup>, [abdulsumarlin@stie.ypupmks.ac.id](mailto:abdulsumarlin@stie.ypupmks.ac.id)<sup>3</sup>

---

#### **Article Info**

##### **Article history :**

Received : 02-12-2025

Revised : 04-12-2025

Accepted : 06-12-2025

Published: 08-12-2025

---

#### **Abstract**

*This study aims to analyze the quality of administrative services at the One-Stop Integrated Service (DPTST) in South Sulawesi through the perspective of service users. One-stop integrated service is a strategic policy of the local government to harmonize bureaucracy, accelerate the licensing process, and increase the accessibility of public services. However, in practice, the implementation of this policy still faces challenges related to limited apparatus resources, a suboptimal digital system, and public understanding of administrative procedures. This study uses a qualitative approach to obtain a holistic understanding of the reality of services, applicant experiences, and the internal dynamics of service provider institutions. Data were obtained through in-depth interviews with permit applicants, front-office staff, and technical implementing officers, as well as direct observation of the service process at the DPTSP office. Additionally, document analysis was conducted on regulations, standard operating procedures (SOPs), and service guidelines that serve as the basis for policy implementation. Data analysis was carried out interactively through the stages of data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The research results showed that DPTST has provided relatively more structured administrative services compared to conventional service models, especially in the aspects of certainty of requirements, transparency of stages and digital archiving of documents. However, significant weaknesses remain, such as inconsistent wait times, delays in file verification, and low digital literacy among service users. Furthermore, a communication gap was identified between service officers and applicants, particularly for permits with technical requirements. This obstacle is exacerbated by limited coordination between technical units authorized to issue recommendations and validate permits, resulting in the service process taking longer than expected. Field findings also indicate that service success is greatly influenced by non-technical factors, such as the quality of officer interactions, service attitudes, and the ability to provide information clearly and empathetically. Based on these results, the study recommends increasing human resource capacity, strengthening stable and user-friendly digital systems, and developing consistent SOPs for supporting agencies as a whole. The implementation of administrative services at PT DPTSP South Sulawesi Province has been able to lead to modern public service standards, but still requires institutional strengthening and adaptation based on community needs to achieve effective, responsive, and inclusive services.*

---

**Keywords:** administrative services, DPTSP, South Sulawesi



## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan administrasi pada Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPTST) provensi sulawesi Selatan melalui perspektif pengguna layanan. Pelayanan terpadu satu pintu merupakan kebijakan strategis pemerintah daerah dalam menyederhanakan birokrasi, mempercepat proses perizinan, serta meningkatkan keterjangkauan layanan publik. Namun dalam praktiknya, implementasi kebijakan tersebut masih menghadapi tantangan yang berkaitan dengan keterbatasan sumber daya aparatu, sistem digital yang belum optimal, serta pemahaman masyarakat terhadap prosedur administrasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk memperoleh pemahaman holistik mengenai realitas pelayanan, pengalaman pemohon, serta dinamika internal lembaga penyedia layanan. Data diperoleh melalui teknik wawancara mendalam dengan pemohon perizinan, staf front office, dan pejabat pelaksana teknis, serta observasi langsung terhadap proses pelayanan di kantor DPTSP. Selain itu, analisis dokumen dilakukan terhadap regulasi, standar operasional prosedur (SOP), dan pedoman pelayanan yang menjadi landasan pelaksanaan kebijaksaan. Analisis data dilakukan secara interaktif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan hasil penelitian menunjukkan bahwa DPTST telah menyediakan layanan administrasi yang relatif lebih terstruktur dibandingkan model pelayanan konfisional, terutama dalam aspek kepastian persyaratan, transparansi tahapan dan pengarsipan dokumen secara digital. Namun demikian, masih terdapat kelemahan signifikan, seperti waktu tunggu yang tidak konsisten, keterlambatan verifikasi berkas, serta rendahnya literasi digital masyarakat pengguna layanan. Selain itu, ditemukan kesenjangan komunikasi antara petugas pelayanan dengan pemohon, khususnya pada jenis perizinan yang memiliki persyaratan teknis. Hambatan ini diperparah oleh keterbatasan koordinasi antar-unit teknis yang berwenang melakukan rekomendasi dan validasi perizinan, sehingga mengakibatkan proses pelayanan memerlukan waktu yang lebih panjang dari yang diharapkan. Temuan lapangan juga mengindikasikan bahwa keberhasilan pelayanan sangat dipengaruhi faktor non-teknis, seperti kualitas interaksi petugas, sikap pelayanan, serta kemampuan dalam memberikan informasi secara jelas dan empatik. Berdasarkan hasil tersebut, penelitian merekomendasikan peningkatan kapasitas sumber daya manusia, penguatan sistem digital yang stabil dan user-friendly, serta penyusunan SOP yang konsisten instansi pendukung secara keseluruhan, pelaksanaan pelayanan administrasi di PT DPTSP Provinsi Sulawesi Selatan telah mampu mengarai pada standar pelayanan publik modern, namun masih membutuhkan penguatan kelembagaan dan adaptasi berbasis kebutuhan masyarakat untuk menyajikan pelayanan yang efektif, responsif, dan influsif.

**Kata Kunci :** Pelayanan administrasi, DPTSP, Sulawesi Selatan

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu elemen fundamental dalam penyelenggaraan pemerintahan yang berorientasi pada kepentingan masyarakat (Farhanuddin et al., 2021). Kualitas pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh aspek administratif, tetapi juga mencerminkan sejauh mana pemerintah mampu menghadirkan transparansi, kepastian hukum, serta kemudahan akses terhadap layanan (Rosowan, 2025). Seiring meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang efisien dan profesional, pemerintahan daerah dituntut untuk melakukan rekomendasi birokrasi melalui penetapan sistem pelayanan yang modern, terukur, dan akuntabel. Salah satu bentuk rekomendasi tersebut dalam melalui penetapan pelayanan terpadu satu pintu atau one stop service yang kemudian dikukuhkan menjadi Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPTSP) di Provinsi Sulawesi Selatan, DPTSP berperan penting dalam mengintegrasikan berbagai jenis perizinan dan administrasi yang sebelumnya tersebar di beberapa instansi (ANIFATURROHMY, 2024). Keberadaan DPTSP diharapkan mampu mengurangi kompleksitas birokrasi, meminimalisir tumpang tindih kewenangan, serta mempercepat proses perizinan usaha, maupun layanan



administrasi lainnya(MANGUNSONG, 2025). Selain itu, DPTSP dirancang untuk meningkatkan iklim investasi daerah melalui penyederhanaan prosedur, digitalisasi pelayanan, serta konsistensi standar operasional agar lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan pelaku usaha(Sudirman, 2024). Namun, meskipun telah diimplementasikan sebagai strategi peningkatan layanan publik, efektivitas DPTSP dalam pelaksanaan pelayanan administrasi masih menjadi diskursus di kalangan akademisi, praktisi, dan masyarakat. Fakta lapangan menunjukkan bahwa implementasi pelayanan terpadu satu pintu tidak sepenuhnya bebas dari kendala(Pramudyatama et al., 2024). Sebagian pemohon layanan masih mengalami kesulitan dalam memahami persyaratan, menemukan kendala teknis pada sistem digital, atau menghadapi waktu tunggu yang belum konsisten. Di sisi lain, petugas pelayanan sering kali menghadapi beban kerja yang tinggi, keterbatasan kapasitas teknis, serta koordinasi antar-unit yang belum optimal dalam memproses berkas perizinan maupun administrasi lainnya(Nainggolan & Simamora, 2024). Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara idealitas sistem pelayanan terpadu dengan realitas praktik di lapangan. Ketidaksesuaian ini dapat berdampak pada persepsi negatif masyarakat terhadap kualitas pelayanan pemerintah daerah, sehingga menghambat tujuan utama reformasi birokrasi(Sari & SH, 2024).

Selain faktor struktural dan teknis, dinamika pelayanan administrasi di DPTSP Provinsi Sulawesi Selatan juga dipengaruhi oleh faktor sosial dan budaya masyarakat(Yamin, 2021). Sebagian masyarakat masih bergantung pada layanan tatap muka karena minimnya literasi digital atau ketidakpercayaan terhadap sistem online. Interaksi langsung dengan petugas pelayanan juga sering kali menjadi tolak ukur bagi masyarakat dalam menilai kualitas pelayanan(Katharina, 2021). Faktor-faktor non teknis seperti keramahan, komunikasi interpersonal, serta pemahaman petugas terhadap kebutuhan pemohon menjadi dimensi penting yang tidak dapat diabaikan dalam kajian kualitas pelayanan publik(Hardiyansyah, 2022). Oleh karena itu, pendekatan penelitian kualitatif menjadi relevan untuk menggali pengalaman pengguna layanan secara mendalam dan memahami realitas sosial yang tidak dapat dijelaskan hanya melalui angka atau indikator kuantitatif. Dalam konteks tersebut, penelitian ini penting untuk dilakukan guna memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai pelayanan administrasi dilaksanakan di DPTSP Provinsi Sulawesi Selatan. Analisis ini tidak hanya berfokus pada kecepatan dan ketepatan pelayanan, tetapi juga mencakup aspek transparansi, tanggung jawab aparatur, akurasi informasi, serta kualitas interaksi antara petugas dan pemohon(Rifai et al., 2025). Selain itu, penelitian ini bertujuan mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat pelayanan, termasuk hubungan antar instansi teknis pendukung, efektivitas digitalisasi layanan, dan implementasi standar operasional (SOP). Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kebijakan pelayanan publik yang lebih responsif, berorientasi pengguna, dan adaptif terhadap perubahan sosial serta pengembangan teknologi.

Dengan demikian, mengkaji pelayanan administrasi DPTSP Provinsi Sulawesi Selatan melalui perspektif kualitatif bukan hanya relevan dalam konteks akademik, tetapi juga penting bagi pemerintah daerah sebagai dasar evaluasi, pembenahan sistem, serta peningkatan kualitas layanan publik yang berkelanjutan(Ikhwan, 2023). Temuan penelitian yang diperoleh nantinya diharapkan



dapat menjadi masukan konstruktif untuk membangun pelayanan publik yang lebih efisien, transparan, dan mampu memenuhi ekspektasi masyarakat di era modern.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif karena bertujuan untuk memahami fenomena pelayanan administrasi secara mendalam melalui prespektif para pihak yang terlibat, khususnya pemohon layanan dan aparatur pelaksanaan. Pendekatan kualitatif dipilih untuk menggali makna subjektif, pengalaman sosial, interaksi antarraktor, serta dinamika konteks kelembagaan yang tidak dapat dijelaskan secara komperensif melalui data numerik. Penelitian deskriktif tidak berupaya menguji hipotesis tetapi memaparkan fakta dan temuan secara adanya berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian kualitatif memungkinkan penelitian kualitatif memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman yang utuh mengenai bagaimana proses pelayanan berlangsung, tantangan yang muncul, serta persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayaan yang diberikan oleh DPTSP.

Penelitian dilaksanakan di wilayah Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPTSP) provinsi sulawesi selatan. Kegiatan penelitian dilakukan selama periode pengumpulan data yang meliputi wawancara, observasi, serta dokumentasi. Selain itu, DPTSP provinsi sulawesi selatan telah menerapkan digitalisasi pelayanan, seperti layanan berbasis OSS (online single submission), sehingga lokasi dianggap relevan untuk melihat dinamika implemtasi layanan moderen tingkat pemerintahan tingkat provinsi.

Informan dalam penelitian ditentukan dengan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan inforaman berdasarkan kriteria tertentu sesuai dengan kebutuhan penelitian. Yaitu meliputi : pemohon layanan, baik penggunaan baru maupun pengguna yang sudah berulang, petugas pelayanan (fronf office) yang berinteraksi langsung dengan masyarakat, pejabat struktural atau teknis yang berwewenang dalam verifikasi dan penetapan berkas. Pihak yang terkait memahami proses digitalisasi layanan atau koordiansi antar instansi.

Jumlah informan tidak ditentukan secara pasti, mengikuti prinsip data saturation (data jenuh), yaitu saat data yang diperoleh sudah berulang dan tidak informasi baru yang muncul, pengumpulang data dilakukan melalui tiga tahap yaitu:

Tahap pertama yaitu wawancara. Wawancara semi-struktur untuk memberikan fleksibilitas bagi informan dalam menyampaikan pengalaman, hambata, presepsi, dan pandangan pribadi. Wawancara mendalam membantu peneliti mengali makna dan pengalaman subyektif inforaman termasuk ketidak puasan, harapan, atau parktik informal yang tidak tercatat dalam SOP.

Tahap kedua observasi. Observasi yaitu pelayanan untuk melihat proses administrasi, pola antrian, iteraksi petugas dengan permohonan, serta efektifitas pemamfaatan sistem informasi berbasis digital. Obsevasi dilakukan secara non- partisipatif, dimana peneliti tidak terlibat tetapi berperan sebagai pengamat.



Tahap ketiga studi dokumentasi. Mendokumentasikan seluruh rangkaiyan kegiatan, baik melalui foto maupun video, sebagai bukti pelaksanaan kegiatan dan penyusunan laporan.



## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara dengan penggunaan layanan, mayoritas responden menyatakan bahwa alur pelayanan DPTST lebih jelas dibandingkan sistem pelayanan dinas konvensional. Masyarakat tidak perlu mendatangi banyak kantor dan dinas teknis, karena proses administrasi telah berpusat pada satu pintu. SOP pelayanan telah terpasang secara visual dalam bentuk banner informatif serta ditampilkan pada layar informasi digital. Hal ini membantu pemohon memperoleh gambaran mengenai taharap pengurusan dokumen, syarat berkas, waktu pelayanan, serta biaya yang ditetapkan pemerintah. Secara umum, waktu pelayanan administrasi menunjukkan perbaikan dibandingkan sebelum kebijakan pelayanan terpadu diberlakukan. Dokumen sederhana seperti Surat keterangan, rekomendasi usaha mikro, atau validasi identitas dapat diselesaikan dalam 1-3 hari kerja. Namun, pelayanan perizinan yang membutuhkan verifikasi teknis lintas dinas, seperti IMB bangunan tertentu, izin operasional industri, atau legalitas penanaman modal, memerlukan waktu lebih lama. Faktor utama keterlambatan adalah koordinasi antar dinas teknis yang tidak selalu berjalan simultan.



Di beberapa kasus, pemohon mengaku sudah menyerahkan berkas sesuai persyaratan tetapi masih diminta melengkapi dokumen tambahan dari instansi lain. Kondisi ini menunjukkan adanya ketidaksikronan informasi antara SOP yang tersedia dengan implementasi aktual di lapangan. Wawancara dengan pegawai menginformasi bahwa proses verifikasi masih bergantung pada kesiapan pejabat teknis dan ketersediaan sistem basis data. Sehingga kendala internal antar instansi turut memengaruhi kualitas pelayanan. Hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai DPTSP bersikap ramah, sopan, dan responsif terhadap pertanyaan pemohon. Petugas front office secara aktif memberikan bantuan kepada masyarakat yang bingung dalam mengisi formulir atau menggugah data melalui sistem digital. Selain itu, DPTSP menyediakan fasilitas meja konsultasi untuk memberikan penjelasan mengenai prosedur perizinan tertentu.

Implementasi digitalisasi pelayanan melalui OSS dan portal perizinan daring menjadi salah satu aspek positif dalam peningkatan kualitas pelayanan. Masyarakat dapat mengajukan permohonan kapan saja, memantau status berkas secara real-time, serta mengunduh dokumen tanpa perlu datang di kantor. Digitalisasi juga meminimalkan kontak langsung, mengurangi antrean, dan mendukung transparansi karena semua syarat dan biaya tercantum secara terbuka. Namun, efektivitas digitalisasi sangat dipengaruhi oleh kualitas jaringan internet dan kompetensi digital pengguna. Berdasarkan hasil wawancara, kesulitan paling sulit adalah kegagalan upload dokumen, sistem hang ketika banyak permohonan masuk, serta ketidakpahaman terhadap istilah teknis dalam form sistem. Beberapa pelaku usaha kecil mengaku masih memilih pengurusan manual di kantor karena merasa lebih yakin jika berhadapan langsung dengan petugas. Hal ini menunjukkan bahwa transformasi digital belum sepenuhnya inklusif. Dalam perspektif pelayanan publik, kualitas layanan tidak hanya dinilai dari penyelesaian dokumen secara cepat, tetapi juga dari aksesibilitas, keadilan, kenyamanan, dan kejelasan informasi. Temuan penelitian menunjukkan bahwa DPTSP sudah menerapkan prinsip dasar pelayanan publik seperti kesederhanaan prosedur, transparansi, serta penyediaan informasi yang jelas. Integrasi sistem pelayanan terbukti mengurangi proses birokrasi berjenjang, sehingga menghemat waktu dan biaya masyarakat. Aparatur DPTSP memainkan peran kunci dalam menghubungkan kebijakan pelayanan dengan pengalaman nyata masyarakat. Temuan penelitian menunjukkan bahwa sikap pegawai yang komunikatif mampu meningkatkan kepercayaan pengguna layanan. Namun, kendala terjadi ketika pegawai tidak memiliki kemampuan komunikasi yang baik atau pengetahuan tentang regulasi yang diperbarui. Pengguna layanan kemudian merasa bingung dan menganggap petugas tidak profesional.

Digitalisasi pelayanan melalui OSS merupakan langkah strategis untuk mengurangi birokrasi manual. Masalah teknis sistem digital dapat berdampak pada persepsi layanan secara keseluruhan. Ketika sistem mengalami gangguan, masyarakat cenderung menyalahkan institusi pelayanan meskipun kendala berasal dari server pusat atau jaringan nasional. Dalam perspektif teori pelayanan publik, sistem digital yang efektif harus menyediakan integrasi data antar instansi, mekanisme mitigasi gangguan, serta dukungan pengguna yang komprehensif. Model digitalisasi yang hanya sebatas mengalihkan proses manual ke platform online tanpa peningkatan kemampuan pengguna justru menciptakan hambatan baru yang disebut digital barrier. Barrier ini sangat



berpengaruh bagi pelaku UMKM, usaha mikro, dan masyarakat pedesaan. Berdasarkan temuan penelitian, DPTSP Provinsi Sulawesi Selatan perlu memperkuat aspek internal seperti koordinasi antar bidang, standardisasi informasi, dan peningkatan kompetensi pegawai. Pada saat yang sama, perlu disusun strategi eksternal untuk memperluas inklusivitas layanan, seperti menyediakan pendamping digital bagi pemohon, membuat video tutorial berbasis bahasa sederhana, serta meningkatkan ketersediaan loket konsultasi. Dengan demikian, pelayanan terpadu akan memenuhi prinsip pelayanan publik modern yang tidak hanya cepat dan murah, tetapi juga inklusif, transparan, dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat.

## KESIMPULAN

Pelayanan administrasi pada DPTSP Provinsi Sulawesi Selatan menunjukkan peningkatan melalui sistem satu pintu yang mempermudah akses, memperjelas prosedur, dan mempercepat proses layanan. Sistem digital seperti OSS membantu transparansi dan efisiensi, namun belum sepenuhnya inklusif karena masih menyulitkan masyarakat yang kurang memahami teknologi. Kualitas pelayanan juga dipengaruhi oleh profesionalitas aparatur dan koordinasi antar instansi teknis, yang masih menjadi kendala terutama pada layanan perizinan kompleks. Dengan demikian, peningkatan kompetensi pegawai, perbaikan sistem digital, serta penguatan integrasi antar instansi menjadi kunci untuk mewujudkan pelayanan yang efektif, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- ANIFATURROHMY, A. (2024). *BIROKRASI PELAYANAN PERIZINAN (Studi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gunungkidul)*. Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa" APMD".
- Farhanuddin, A. F., Setia, A. A. P., & Jauza, D. (2021). Penerapan etika pelayanan publik dalam mewujudkan good governance. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 19(1), 64–74.
- Hardiyansyah, H. (2022). Faktor-faktor Dominan yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik. *Faktor-Faktor Dominan Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik*.
- Ikhwan, M. F. (2023). *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan= Strategy for Improving the Quality of Technology-Based Public Services at the Investment and One-Stop Services Office of South Sulawesi Province*. Universitas Hasanuddin.
- Katharina, R. (2021). *Pelayanan publik & pemerintahan digital Indonesia*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- MANGUNSONG, N. (2025). *PENATAAN REGULASI PENYELENGGARAAN PERIZINAN BERUSAHA DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA MENUJU TATA KELOLA YANG EFEKTIF*. Program Studi Hukum Program Doktor Fakultas Hukum UII.
- Nainggolan, C. I., & Simamora, Y. H. (2024). Optimisasi Efisiensi Administratif: Studi Beban Administrasi pada Dinas Pekerjaan Umum (Tata Ruang) Kabupaten Semarang. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(12), 107–116.



- 
- Pramudyatama, H., Suwitri, S., & Afrizal, T. (2024). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DI DPMPTSP KOTA SEMARANG. *Journal of Public Policy and Management Review*, 1(1), 682–700.
- Rifai, A., Hayat, H., & Anadza, H. (2025). Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dalam Optimalisasi Pelayanan Publik: (Studi pada Kantor Kecamatan Kalidawir, Kabupaten Tulungagung). *JOURNAL OF ADMINISTRATIVE AND SOCIAL SCIENCE*, 6(2), 269–285.
- Rosiwan, M. R. (2025). *Efektivitas Mal Pelayanan Publik Kota Parepare Dalam Mewujudkan Good Governance Dalam Perspektif Siyasah Idariyyah*. IAIN PAREPARE.
- Sari, A. R., & SH, M. S. (2024). *Reformasi pelayanan publik*. PT Indonesia Delapan Kreasi Nusa.
- Sudirman, R. (2024). *KINERJA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERADU SATU PINTU DALAM MENDUKUNG PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA DI KOTA MEDAN PROVINSI SUMATERA UTARA*. IPDN.
- Yamin, M. (2021). Pembentukan Mal Pelayanan Publik Melalui Pendekatan Manajemen Perubahan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Satu Pintu (DPM-PTSP) Provinsi Sulawesi Selatan. *Jurnal Pembangunan Dan Administrasi Publik*.