

ABSTRAK

Suharni. 2021. Inovasi Pelayanan Izin Usaha Berbasis Aplikasi *E-Lebbami* di Kota Makassar. (dibimbing oleh Rudi Hardi dan Nur Khaerah).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Inovasi Pelayanan Izin Usaha Berbasis Aplikasi *E-Lebbami* di Kota Makassar. dilaksanakan di DPM-PTSP Kota Makassar dengan jenis penelitian kualitatif dan tipe penelitian deskriptif. Teknik pengambilan Informan menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah 7 (Tujuh) orang dengan pengumpulan data yang digunakan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan tahap reduksi data, sajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan izin usaha berbasis aplikasi *e-Lebbami* di Kota Makassar, secara keunggulan relatif *e-Lebbami* memberikan ciri khas tersendiri sehingga dengan mudahnya masyarakat dapat menggunakan inovasi tersebut dan memberikan suatu hasil yang baik sehingga tujuan dari program tersebut dapat tercapai. Secara kompatibilitas, *e-Lebbami* mengacu pada pelayanan sebelumnya dengan menyempurnakan dari sistem sebelumnya hanya saja saat ini sistemnya yang telah *online*, secara kerumitan atau kesulitan dari aplikasi *e-Lebbami* lebih kepada pengguna yaitu masyarakat terkadang kesulitan dalam hal mengupload dokumen. Sedangkan Kemampuan diuji cobakan, terbukti bahwa pelaksanaannya lebih mudah karena dapat menghemat waktu masyarakat dalam mengurus surat izin tidak perlu lagi datang ke kantor untuk mengantri. Kemampuan diamati, dari segi praktek di lapangan yang dapat dirasakan oleh masyarakat dapat terlihat secara nyata. Faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilannya yaitu adanya kepastian hukum, sumber daya yang berkompeten dan sesuai dengan tujuan DPM-PTSP Kota Makassar dengan tagline Tancap Gaz (Tanpa Calo Perantara Mengurus Surat Izin).

Kata Kunci : Inovasi, Pelayanan, *e-Lebbami*