

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN PERIZINAN BERBASIS
ELEKTRONIK DI DPMPTSP KOTA PALANGKA RAYA**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S-1)
Jurusan Ilmu Administrasi Negara

Diajukan Kepada
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PALANGKA RAYA



Oleh :

MARSYA

NIM. 223020702071

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PALANGKA RAYA**

2026

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Marsya

NIM : 223020702071

Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi berjudul:

**“IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN PERIZINAN
BERBASIS ELEKTRONIK DI DPMPTSP KOTA PALANGKA RAYA”**

adalah benar-benar hasil karya saya sendiri.

Apabila di kemudian hari ternyata tulisan/naskah saya terbukti tidak sesuai dengan pernyataan ini, maka saya siap menerima segala konsekuensi sesuai dengan peraturan yang berlaku. Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya dan penuh rasa tanggung jawab.

Palangka Raya, 2026

Yang membuat pernyataan,

 Marsya)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis implementasi kebijakan pelayanan perizinan berbasis elektronik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Palangka Raya serta mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaannya. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya pelayanan perizinan berbasis elektronik dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Meskipun sistem perizinan telah dilaksanakan secara elektronik melalui Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA), dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala, seperti gangguan sistem, rendahnya literasi digital sebagian masyarakat, perubahan regulasi, serta belum optimalnya kepatuhan sebagian pelaku usaha dalam mengurus perizinan.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Analisis implementasi kebijakan menggunakan teori George C. Edward III yang meliputi empat variabel, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan pelayanan perizinan berbasis elektronik di DPMPTSP Kota Palangka Raya secara umum telah berjalan dengan baik. Pelaksanaan pelayanan telah menggunakan sistem OSS-RBA sebagai media pelayanan perizinan, didukung oleh koordinasi antarbidang, sumber daya manusia yang cukup kompeten, serta komitmen aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Aspek komunikasi telah berjalan cukup efektif melalui rapat koordinasi, website, media sosial, sosialisasi, dan pendampingan kepada masyarakat. Dari aspek sumber daya, tersedia aparatur, sarana dan prasarana, serta dukungan sistem pelayanan yang menunjang pelaksanaan kebijakan. Aspek disposisi menunjukkan adanya komitmen aparatur dalam melaksanakan kebijakan, sedangkan aspek struktur birokrasi didukung oleh pembagian tugas dan prosedur pelayanan yang menjadi pedoman pelaksanaan. Adapun faktor pendukung implementasi meliputi komitmen pimpinan dan aparatur, kompetensi sumber daya manusia, ketersediaan sarana dan prasarana, koordinasi antarinstansi, serta dukungan regulasi. Sementara itu, faktor penghambat meliputi rendahnya literasi digital masyarakat, gangguan jaringan dan server OSS-RBA, perubahan regulasi yang dinamis, serta masih rendahnya kepatuhan sebagian pelaku usaha dalam mengurus perizinan. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan sosialisasi kepada masyarakat, penguatan kapasitas aparatur, perbaikan infrastruktur dan sistem pelayanan, serta peningkatan koordinasi dengan pemerintah pusat agar implementasi kebijakan pelayanan perizinan berbasis elektronik dapat berjalan lebih optimal.

Kata Kunci: Implementasi Kebijakan, Pelayanan Perizinan, Elektronik, OSS-RBA, DPMPTSP.

ABSTRACT

This study aims to describe and analyze the implementation of electronic licensing services at the Palangka Raya City Investment and One-Stop Integrated Services Agency (DPMPTSP) and to identify the supporting and inhibiting factors in its implementation. This research is motivated by the importance of electronic licensing services in achieving effective, efficient, transparent, and accountable public services. Although the licensing system has been implemented electronically through the Online Single Submission Risk-Based Approach (OSS-RBA), several obstacles remain in its implementation, such as system disruptions, low digital literacy among some members of the public, regulatory changes, and the suboptimal fulfillment of licensing requirements by some businesses.

This study employed a descriptive method with a qualitative approach. Data were obtained through observation, interviews, and documentation. Data analysis employed the Miles and Huberman interactive model, which encompasses data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The analysis of policy implementation employed George C. Edward III's theory, which encompasses four variables: communication, resources, disposition, and bureaucratic structure.

The results of the study indicate that the implementation of the electronic-based licensing service policy at the Palangka Raya City DPMPTSP has generally been running well. Service implementers have used the OSS-RBA system as a medium for licensing services, supported by inter-sectoral coordination, competent human resources, and the commitment of officials in providing services to the public. The communication aspect has been running quite effectively through coordination meetings, websites, social media, outreach, and community assistance. From the resource aspect, the availability of officials, facilities and infrastructure, and service system support that support policy implementation. The disposition aspect indicates the commitment of officials in implementing the policy, while the administrative structure aspect is supported by the division of tasks and service procedures that serve as guidelines for implementation. Supporting factors for implementation include the commitment of leaders and officials, human resource competence, the availability of facilities and infrastructure, inter-agency coordination, and regulatory support. Meanwhile, inhibiting factors include low digital community literacy, network and server disruptions OSS-RBA, dynamic regulatory changes, and the still low compliance of some business actors in managing permits. Therefore, increased public outreach, strengthening the capacity of government officials, improving infrastructure and service systems, and enhancing coordination with the central government are needed to optimize the implementation of electronic licensing services.

Keywords: Policy Implementation, Licensing Services, Electronic, OSS-RBA, DPMPTSP.

HALAMAN PERSETUJUAN SEMINAR PROPOSAL
IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN BERBASIS ELEKTRONIK
DI DPMPTSP KOTA PALANGKARAYA

Disusun Oleh :

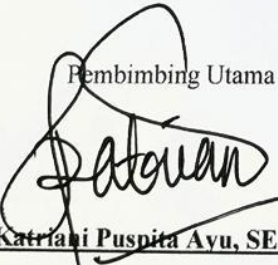
Marsya

223020702071

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PALANGKA RAYA

Telah Disetujui Oleh Dosen Pembimbing :

Pembimbing Utama



Katriani Puspita Ayu, SE., MA
NIP. 19810915200801210

Pembimbing Pendamping



Yonatan Ari Santoso, S.S., M.A.P.
NIP. 199105042022031005

**LEMBAR PENGESAHAN
PROPOSAL SKRIPSI**

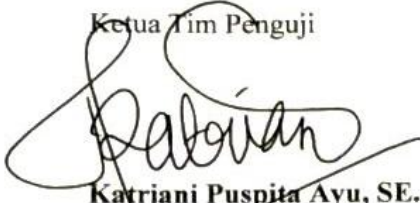
Disusun Oleh :

Marsya

NIM. 223020702071

**Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam Seminar Proposal Skripsi
Pada Hari/Tanggal : 17 April 2026**

Ketua Tim Penguji



Katriani Puspita Ayu, SE., MA

NIP. 19810915200801210

Tanggal: 17 April 2026

Anggota Penguji



Supravifno, S.AN., M.AP

NIP. 199001012018031001

Tanggal: 17 April 2026

Sekretaris Tim Penguji



Yonatan Ari Santoso, S.S., M.A.P.

NIP. 199105042022031005

Tanggal: 17 April 2026

Anggota Penguji



Iin Aprillina, S.Sos., M.AP

NIP. 198904232025212053

Tanggal: 17 April 2026

Palangka Raya, 17 April 2026

Mengetahui :

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Palangka Raya**



Dr. Nurul Hikmah, S.Sos. M.AP.

NIP. 1977082220091229003

HALAMAN PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN PERIZINAN BERBASIS
ELEKTRONIK DI DPMPSTP KOTA PALANGKA RAYA**

Disusun Oleh :

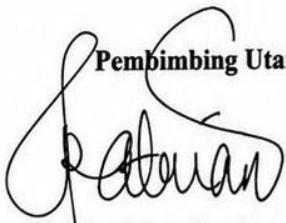
Marsya

NIM.223020702071

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS PALANGKA RAYA**

Telah Disetujui Oleh Dosen Pembimbing

Pembimbing Utama


Katriani Puspita Ayu, SE., MA
NIP. 19810915200801210

Pembimbing Pendamping



Yonatan Ari Santoso, S.S., M.A.P.
NIP. 199105042022031005

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam Sidang Skripsi
Pada Hari/Tanggal: 26 Agustus 2026

Disusun Oleh :
Marsya
NIM.223020702071

Ketua Tim Penguji


Katriani Puspita Ayu, SE., MA
NIP. 19810915200801210
Tanggal: 24 September 2026

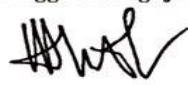
Anggota Penguji


Suprayitno, S.AN., M.AP.
NIP. 19900801201831001
Tanggal: 24 September 2026

Sekretaris Tim Penguji


Yonatan Ari Santoso, S.S., M.A.P.
NIP. 199105042022031005
Tanggal: 24 September 2026

Anggota Penguji

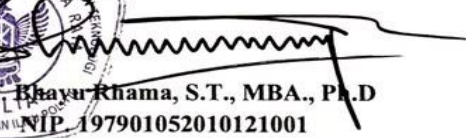

Iin Aprillina, S.Sos., M.AP.
NIP. 198904232025212053
Tanggal: 24 September 2026

Palangka Raya, 26 Agustus 2026

Mengetahui:

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Palangka Raya,




Prof. Bhayu Rhama, S.T., MBA., Ph.D
NIP. 197901052010121001

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, karunia, dan petunjuk-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan **Proposal Skripsi** yang berjudul **“Implementasi Kebijakan Pelayanan Perizinan Berbasis Elektronik di DPMPTSP Kota Palangka Raya.”**

Proposal ini disusun sebagai salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S-1) pada Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Palangka Raya.

Dalam proses penyusunan proposal ini, penulis telah mendapatkan dukungan, bimbingan, serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. **Tuhan Yang Maha Esa**, atas segala berkat, kekuatan, dan kesempatan yang diberikan kepada penulis hingga dapat menyelesaikan penyusunan proposal ini.
2. **Prof. Bhayu Rhama, ST., MBA., Ph.D**, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Palangka Raya, yang telah memberikan dukungan bagi kelancaran studi penulis.
3. **Imanuel Jaya, S.AP., M.AP**, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Palangka Raya, yang telah memberikan arahan dan dukungan selama proses perkuliahan hingga penyusunan proposal.
4. **Katriani Puspita Ayu, SE., MA**, selaku Dosen Pembimbing Utama, yang telah memberikan arahan, bimbingan, masukan, serta motivasi kepada penulis dalam penyusunan proposal ini.
5. **Yonatan Ari Santoso, S.S., M.A.P.**, selaku Dosen Pembimbing Pendamping, yang telah memberikan bimbingan, masukan, dan saran berharga dalam penyempurnaan proposal ini.

6. Seluruh **dosen dan staf pengajar** di Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Palangka Raya, yang telah memberikan ilmu, wawasan, dan pengalaman akademik yang sangat berarti.
7. Pihak **Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Palangka Raya**, yang telah memberikan informasi awal serta kesempatan bagi penulis untuk melakukan observasi terkait topik penelitian.
8. Orang tua dan keluarga tercinta yang selalu memberikan doa, dukungan moral, serta semangat yang tidak pernah berhenti kepada penulis.
9. Sahabat-sahabat penulis yang selalu memberikan motivasi, bantuan, dan dukungan selama proses penyusunan proposal ini.

Penulis menyadari bahwa proposal ini masih memiliki keterbatasan baik dalam isi maupun penyajiannya. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi penyempurnaan penelitian ini di masa mendatang.

Akhir kata, penulis berharap proposal ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan implementasi kebijakan pelayanan perizinan berbasis elektronik.

Palangka Raya, 25 Januari 2026



MARSYA

223020702071

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	i
ABSTRACT	iii
HALAMAN PERSETUJUAN SEMINAR PROPOSAL.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN PROPOSAL SKRIPSI.....	v
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	10
DAFTAR TABEL	13
DAFTAR GAMBAR.....	14
DAFTAR LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.2 Perumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4.1 Manfaat Teoritis	Error! Bookmark not defined.
1.4.2 Manfaat Praktis	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Kebijakan Publik	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Konsep Kebijakan Publik.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Karakteristik Kebijakan Publik	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Tahapan Kebijakan Publik	Error! Bookmark not defined.
2.2 Implementasi Kebijakan	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Konsep Implementasi Kebijakan	Error! Bookmark not defined.

2.2.2 Model Implementasi Kebijakan George C. Edward III	Error!
Bookmark not defined.	
2.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Implementasi Kebijakan.....	Error!
Bookmark not defined.	
2.4 Konsep Pelayanan Publik	Error! Bookmark not defined.
2.4.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	Error! Bookmark not defined.
2.4.2 Standar dan Kualitas Pelayanan Publik.....	Error! Bookmark not defined.
2.4.3 Pelayanan Perizinan	Error! Bookmark not defined.
2.5 Pelayanan Perizinan Berbasis Elektronik (<i>E-Government</i>).....	Error!
Bookmark not defined.	
2.5.1 Konsep <i>E-Government</i>	Error! Bookmark not defined.
2.5.2 Sistem Perizinan Berbasis Elektronik.....	Error! Bookmark not defined.
2.5.3 Regulasi Pelayanan Perizinan Elektronik.....	Error! Bookmark not defined.
2.6 DPMPTSP sebagai Organisasi Pelaksana Kebijakan.....	Error! Bookmark not defined.
2.6.1 Pengertian dan Fungsi DPMPTSP	Error! Bookmark not defined.
2.6.2 Struktur Organisasi dan Kewenangan.....	Error! Bookmark not defined.
2.7 Hasil Riset Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.8 Kerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Jenis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.3 Fokus Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.4 Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
3.5 Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.6 Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.7 Pengecekan Keabsahan Data	Error! Bookmark not defined.

BAB IV HASIL PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.1 Sejarah Singkat DPMPTSP Kota Palangka Raya	Error! Bookmark not defined.
4.1.2 Visi dan Misi DPMPTSP Kota Palangka Raya	Error! Bookmark not defined.
4.1.3 Tugas dan Fungsi DPMPTSP Kota Palangka Raya	Error! Bookmark not defined.
4.1.4 Struktur Organisasi DPMPTSP Kota Palangka Raya	Error! Bookmark not defined.
4.1.5 Sarana dan Prasarana.....	Error! Bookmark not defined.
4.2 Profil Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.3 Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.1 Implementasi Kebijakan Pelayanan Perizinan Berbasis Digital	Error! Bookmark not defined.
4.3.2 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Implementasi Kebijakan Pelayanan Perizinan Berbasis Elektronik di DPMPTSP Kota Palangka Raya	Error! Bookmark not defined.
BAB V PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
5.1 Implementasi Kebijakan Pelayanan Perizinan Berbasis Elektronik di DPMPTSP Kota Palangka Raya.....	Error! Bookmark not defined.
5.1.1 Komunikasi	Error! Bookmark not defined.
5.1.2 Sumber Daya.....	Error! Bookmark not defined.
5.1.3 Disposisi.....	Error! Bookmark not defined.
5.1.4 Struktur Birokrasi.....	Error! Bookmark not defined.
5.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Implementasi Kebijakan Pelayanan Perizinan Berbasis Elektronik di DPMPTSP Kota Palangka Raya.....	Error! Bookmark not defined.

5.2.1 Faktor Pendukung Implementasi Kebijakan **Error! Bookmark not defined.**

5.2.2 Faktor Penghambat Implementasi Kebijakan **Error! Bookmark not defined.**

BAB VI PENUTUP **Error! Bookmark not defined.**

6.1 Kesimpulan..... **Error! Bookmark not defined.**

6.2 Saran **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR PUSTAKA **15**

LAMPIRAN..... **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Riset Terdahulu.....	27
Tabel 3.1 Waktu Penelitian	37
Tabel 3.1 Sumber Data Primer.....	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Implementasi kebijakan George C. Edward III..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 2.2 Kerangka pemikiran **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3.1 Model Interaktif Miles dan Huberman... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.1 Struktur Organisasi DPMPTSP Kota Palangka Raya.. **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.2 Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Palangka Raya..... **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Abdal. (2015). *Kebijakan Publik: Teori dan Praktik*. Bandung: Alfabeta.
- Agustino, L. (2016). *Dasar-dasar kebijakan publik* (Edisi revisi). Alfabeta.
- Anderson, J. E. (2014). *Public Policymaking: An Introduction*. Boston: Cengage Learning.
- Anggara, S. (2018). *Kebijakan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Anggara Setya Saputra, dkk. (2022). *Implementasi Kebijakan Publik di Indonesia*. Jakarta: Kencana.
- Budiyanti, dkk. (2020). *Implementasi Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Dunn, W. N. (2003). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dunn, W. N. (2018). *Public Policy Analysis: An Integrated Approach*. New York: Routledge.
- Dye, T. R. (2013). *Understanding Public Policy*. Boston: Pearson.
- Edwards III, G. C. (1980). *Implementing Public Policy*. Washington DC: Congressional Quarterly Press.
- Heeks, R. (2006). *Implementing and Managing E-Government: An International Text*. London: SAGE Publications.
- Igirisa. (2022). *Kebijakan Publik dan Administrasi Negara*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Indrajit, R. E. (2006). *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kadji, Y. (2015). *Formulasi dan Implementasi Kebijakan Publik*. Gorontalo: UNG Press.

- Kasmad. (2018). *Studi Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung: Refika Aditama.
- Maulana, & Nugroho. (2019). *Teori dan Analisis Kebijakan Publik*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Moenir, M. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*.
- Pramono. (2020). *Implementasi Kebijakan Publik dalam Perspektif Administrasi Negara*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Sinambela, L. P. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Subarsono, A. G. (2011). *Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Subianto. (2020). *Analisis dan Implementasi Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sutmasa. (2021). *Model Implementasi Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Deepublish.
- Syahrudin. (2020). *Manajemen Implementasi Kebijakan Publik*. Makassar: CV Sah Media.
- Wahab, S. A. (2012). *Analisis Kebijakan: Dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.

B. Jurnal Ilmiah

- Dewi, R., Priyanti, H., Aisyah, T., & Hasyem, M. (2025). Implementasi *E-Government* berbasis *Online Single Submission* (OSS) dalam upaya meningkatkan kualitas layanan publik digital. *Jurnal Pemerintahan dan Politik*, 10(3), 579–593. <https://doi.org/10.36982/jpp.v10i3.5340>
- Hapsari, F. Y., Riau, D. P., & Aripin, S. (2024). Digital transformation in public services: Effect of RBA OSS implementation in South Jakarta. *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi*, 5(6), 2648–2665. <https://doi.org/10.59141/jist.v5i6.1141>

- Kusnadi, I. H., & Baihaqi, M. R. (2019). Implementasi kebijakan sistem *Online Single Submission* (OSS) pada DPMPTSP Kabupaten Subang. *The World of Public Administration Journal*, 2(2). <https://doi.org/10.37950/wpaj.v2i2.926>
- Layne, K., & Lee, J. (2001). Developing fully functional *E-Government*: A four stage model. *Government Information Quarterly*, 18(2), 122–136. [https://doi.org/10.1016/S0740-624X\(01\)00066-1](https://doi.org/10.1016/S0740-624X(01)00066-1)
- Lestari, N. S., Arenawati, & Stiawati, T. (2024). Implementasi kebijakan sistem *Online Single Submission* pada pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Serang. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 15(2). <https://doi.org/10.23969/kebijakan.v15i02.10306>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pramudiana, I. D. (2024). Implementasi OSS dalam pelayanan perizinan berusaha terintegrasi elektronik di DPMPTSP. *Jurnal Inovasi Sektor Publik*, 4(3). <https://doi.org/10.38156/jisp.v4i3.262>
- Ramdhani, A., & Ramdhani, M. A. (2017). Konsep umum pelaksanaan kebijakan publik. *Jurnal Publik*, 11(1).
- Setyawan, D., & Srihardjono, N. (2016). Implementasi kebijakan publik dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. *Jurnal Administrasi Publik*, 3(2).
- Sri Irawati, N. L. K., Sudiarkajaya, I. M., & Majuarsa, I. W. (2025). Implementation of public policy for electronic-based business licensing services at the Bangli Regency Investment Office and PTSP. *Journal of Social Science (JoSS)*, 4(8), 567–577. <https://doi.org/10.57185/joss.v4i8.503>
- Wahyudi. (2016). Analisis implementasi kebijakan publik. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 13(2).