ANALISIS KUALITAS LAYANAN PERIZINAN BERBASIS *ONLINE SINGLE SUBMISSION RISK BASED APPROACH* (OSS-RBA) DI KABUPATEN BEKASI

Erlan Wicaksono Hendra Paryadi
NPP. 33.1053
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan
Email: erlanwicaksono936@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dr. Karno, S.Kom, M.Si
Email: karno@ipdn.ac.id

ABSTRACT

Problem Statement (Research Gap): *OSS-RBA is designed to improve licensing efficiency and transparency, yet the thesis shows a gap between the potential of the system and user experience in Bekasi Regency. Problems still appear in system stability, ease of use, clarity of information, human resource capacity, and user digital literacy. Previous studies on e-government quality also tend to emphasize general satisfaction and system success, while qualitative evidence on licensing services based on risk-based digital procedures at the district level remains limited.* ***Purpose:*** *This study aims to analyze the quality of OSS-RBA licensing services at DPMPTSP Bekasi Regency using the E-GovQual approach.* ***Method:*** *The study used a descriptive qualitative method with triangulation through interviews, observation, and documentation. Thirteen informants were selected purposively, consisting of the acting head of DPMPTSP, licensing counter officers, and service applicants. Data were analyzed through reduction, display, and conclusion drawing based on six E-GovQual dimensions.* ***Result:*** *OSS-RBA service quality is generally good but not yet optimal. Trust and citizen support are the strongest dimensions because users trust the legal validity of OSS-RBA and still rely on officers for assistance. Weaknesses appear in reliability, ease of use, content and appearance of information, and interaction functionality, especially system instability, technical terminology, unclear guidance, and inconsistent user independence.* ***Conclusion:*** *OSS-RBA services in Bekasi Regency require stronger system stability, simplified information, better helpdesk capacity, and sustained digital literacy programs to create licensing services that are effective, inclusive, and user-oriented.*

Keywords: *E-GovQual; licensing service; OSS-RBA; public service quality; risk-based approach.*

ABSTRAK

Permasalahan (Kesenjangan Penelitian/Research Gap): OSS-RBA dirancang untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan perizinan, tetapi skripsi menunjukkan adanya kesenjangan antara potensi sistem dan pengalaman pengguna di Kabupaten Bekasi. Kendala masih terlihat pada stabilitas sistem, kemudahan penggunaan, kejelasan informasi, kapasitas sumber daya manusia, dan literasi digital pengguna. Penelitian kualitas e-government juga masih banyak menekankan kepuasan atau keberhasilan sistem secara umum, sedangkan bukti kualitatif tentang layanan perizinan berbasis risiko di tingkat kabupaten masih terbatas. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan perizinan berbasis OSS-RBA di DPMPTSP Kabupaten Bekasi menggunakan pendekatan E-GovQual. **Metode:** Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan triangulasi melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan berjumlah 13 orang yang dipilih secara purposive, terdiri atas Plt.

Kepala DPMPTSP, petugas loket perizinan, dan pemohon layanan. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan berdasarkan enam dimensi E-GovQual. **Hasil/Temuan:** Kualitas layanan OSS-RBA secara umum tergolong baik, tetapi belum optimal. Dimensi trust dan citizen support menjadi kekuatan utama karena pengguna percaya pada legalitas sistem dan terbantu oleh pendampingan petugas. Kelemahan masih tampak pada reliability, ease of use, content and appearance of information, serta functionality of interaction environment, terutama terkait sistem yang tidak stabil, istilah teknis, panduan yang belum sederhana, dan kemandirian pengguna yang belum merata. **Kesimpulan:** Layanan OSS-RBA di Kabupaten Bekasi perlu diperkuat melalui stabilitas sistem, penyederhanaan informasi, peningkatan kapasitas helpdesk, dan literasi digital berkelanjutan agar layanan perizinan lebih efektif, inklusif, dan berorientasi pada pengguna.

Kata kunci: E-GovQual; kualitas pelayanan publik; layanan perizinan; OSS-RBA; pendekatan berbasis Risiko.

I. PENDAHULUAN

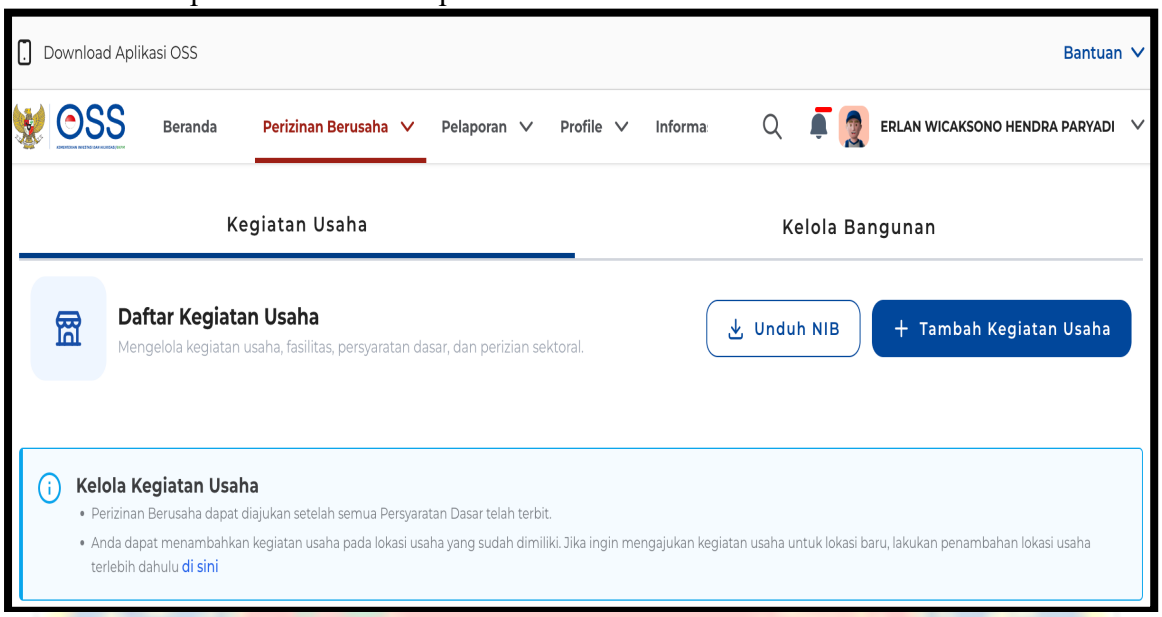
1.1. Latar Belakang

Transformasi digital pelayanan publik mendorong pemerintah daerah untuk menyediakan layanan yang lebih cepat, transparan, efisien, dan akuntabel. Di bidang perizinan berusaha, penerapan Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA) menjadi instrumen penting karena proses perizinan tidak lagi hanya bersifat administratif, tetapi juga menjadi faktor pendukung kemudahan berusaha dan daya saing daerah. Literatur e-government menegaskan bahwa kualitas layanan digital dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna, dan manfaat yang dirasakan (DeLone & McLean, 2003; Rahmatullah et al., 2025). Kajian transformasi digital sektor publik juga menekankan bahwa digitalisasi harus mengubah proses, budaya organisasi, dan hubungan pemerintah dengan pengguna layanan, bukan sekadar memindahkan prosedur manual ke platform daring (Mergel et al., 2019).

Kabupaten Bekasi memiliki posisi strategis sebagai salah satu pusat industri terbesar di Indonesia. Tingginya aktivitas investasi dan usaha membuat layanan perizinan yang cepat, stabil, dan mudah dipahami menjadi kebutuhan mendesak. DPMPTSP Kabupaten Bekasi telah memanfaatkan OSS-RBA untuk mempercepat proses perizinan dan mendukung penyederhanaan birokrasi. Namun, data skripsi menunjukkan bahwa kualitas layanan masih perlu diperkuat. Grafik IKM per unsur tahun 2025 memperlihatkan nilai yang relatif baik, tetapi unsur jangka waktu, tarif, serta sarana dan prasarana masih lebih rendah dibandingkan unsur lain. Di sisi lain, grafik SKM tahun 2021-2025 menunjukkan tren naik dari 80,57 menjadi 84,00, sehingga kualitas layanan membaik tetapi belum sepenuhnya bebas dari hambatan operasional.

Model E-GovQual dari Papadomichelaki dan Mentzas (2012) digunakan karena mampu membaca kualitas layanan e-government melalui dimensi ease of use, reliability, trust, citizen support, content and appearance of information, serta functionality of interaction environment. Model ini relevan dengan karakter layanan OSS-RBA yang tidak hanya memerlukan sistem yang tersedia dan aman, tetapi juga informasi yang komunikatif, dukungan petugas yang responsif, dan interaksi sistem yang jelas. Kajian IPDN tentang SIRUP, literasi digital, smart governance, digitalisasi ASN, dan arsip digital juga menunjukkan bahwa keberhasilan layanan digital pemerintah daerah memerlukan kualitas sistem, kesiapan tata kelola, literasi pengguna, dan inovasi layanan yang terarah (Nurnila et al., 2025; Matutina & Fahlevvi, 2025; Basri & Nurrahman, 2025; Ekowati & Supintar, 2025; Puspita Sari & Kusmana, 2025).

Gambar 1.
Halaman utama fitur perizinan berusaha pada sistem OSS-RBA



Sumber: Diolah oleh penulis, 2026.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (Research Gap)

Kesenjangan empiris penelitian terletak pada perbedaan antara tujuan OSS-RBA sebagai layanan perizinan digital yang sederhana, cepat, dan terintegrasi dengan pengalaman pengguna di lapangan. Skripsi menunjukkan bahwa layanan telah berjalan cukup baik, tetapi masih ditemukan hambatan berupa sistem error atau server down, proses unggah dokumen yang lambat, istilah teknis yang sulit dipahami, penyajian informasi yang belum sepenuhnya komunikatif, serta ketergantungan pemohon pada bantuan petugas.

Kesenjangan akademik muncul karena kajian sebelumnya tentang kualitas layanan digital banyak membahas kepuasan umum, adopsi teknologi, atau keberhasilan sistem informasi, sedangkan kajian kualitatif yang secara khusus membaca kualitas layanan OSS-RBA berdasarkan pengalaman pemohon di DPMPTSP tingkat kabupaten masih terbatas. EGSQUAL dan E-GovQual menekankan pentingnya pengukuran kualitas layanan pemerintah digital secara spesifik (Papadomichelaki & Mentzas, 2012; Aljukhadar et al., 2022). Namun, pada konteks OSS-RBA Kabupaten Bekasi, aspek risiko layanan, legalitas izin, kesiapan pengguna, dan pendampingan petugas perlu dibaca secara terpadu. Karena itu, penelitian ini mengisi celah dengan memadukan analisis layanan perizinan berbasis risiko dan enam dimensi E-GovQual.

1.3. Urgensi Penelitian

Penelitian ini penting dilakukan karena Kabupaten Bekasi memiliki kebutuhan layanan perizinan yang tinggi sebagai kawasan industri dan pusat aktivitas usaha. Apabila kualitas layanan OSS-RBA tidak dipetakan secara empiris, perbaikan layanan berisiko hanya berfokus pada aspek teknis sistem tanpa menyelesaikan hambatan nyata yang dialami pengguna. Dampaknya, proses perizinan dapat tetap bergantung pada pendampingan manual, waktu layanan tidak konsisten, dan manfaat digitalisasi belum dirasakan secara merata.

Urgensi ini selaras dengan kebutuhan tata kelola digital daerah yang menuntut layanan stabil, transparan, aman, dan mudah digunakan. Studi smart governance dan literasi digital menunjukkan bahwa keberhasilan e-government daerah tidak hanya ditentukan oleh tersedianya aplikasi, tetapi juga

oleh kapasitas organisasi, kesiapan masyarakat, dan keberlanjutan edukasi pengguna (Basri & Nurrahman, 2025; Matutina & Fahlevvi, 2025). Dalam konteks perizinan, temuan tentang keberhasilan sistem informasi dan kepuasan pengguna juga memperlihatkan bahwa manfaat layanan digital akan muncul apabila kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas bantuan berjalan secara bersamaan (DeLone & McLean, 2003; Rahmatullah et al., 2025).

1.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas layanan digital pemerintah dipengaruhi oleh keberhasilan sistem, kualitas informasi, kemudahan penggunaan, dukungan petugas, literasi digital, dan kepercayaan pengguna. Posisi penelitian ini diringkas pada tabel berikut.

Tabel 1.
Ringkasan penelitian terdahulu dan rujukan tambahan yang relevan

No.	Peneliti/Tahun	Fokus/Temuan Utama	Relevansi dengan OSS-RBA
1	Papadomichelaki & Mentzas (2012)	Mengembangkan E-GovQual untuk menilai kualitas layanan e-government.	Menjadi teori utama untuk membaca enam dimensi OSS-RBA.
2	Aljukhadar et al. (2022)	Mengembangkan EGSQUAL untuk kualitas situs pemerintah.	Memperkuat argumen tentang kualitas layanan pemerintah digital.
3	DeLone & McLean (2003)	Menjelaskan keberhasilan sistem informasi melalui kualitas sistem, informasi, layanan, penggunaan, kepuasan, dan manfaat.	Mendukung diskusi kualitas sistem dan manfaat OSS-RBA.
4	Mergel et al. (2019)	Transformasi digital sektor publik mencakup perubahan proses dan relasi dengan pemangku kepentingan.	Menjelaskan bahwa OSS-RBA harus mengubah proses layanan, bukan hanya kanal.
5	Rahmatullah et al. (2025)	Kepuasan dan manfaat e-government dipengaruhi kualitas sistem dan layanan.	Relevan untuk melihat dampak kualitas OSS-RBA pada pengguna.
6	Nurnila et al. (2025)	Keberhasilan SIRUP dipengaruhi kualitas sistem, informasi, dan layanan.	Relevan dengan sistem digital pemerintah yang digunakan oleh organisasi daerah.
7	Matutina & Fahlevvi (2025)	Literasi digital dan kepercayaan institusional memengaruhi adopsi e-government.	Relevan dengan hambatan literasi digital pemohon OSS-RBA.
8	Basri & Nurrahman (2025)	Smart governance membutuhkan tata kelola, infrastruktur, dan partisipasi masyarakat.	Relevan dengan kesiapan DPMPTSP dan ekosistem perizinan digital.
9	Ekowati & Supintar (2025)	Digitalisasi manajemen ASN dipengaruhi pemahaman program dan ketepatan waktu layanan.	Relevan dengan kapasitas SDM dan ketepatan layanan OSS-RBA.
10	Puspita Sari & Kusmana (2025)	Inovasi arsip digital memperkuat layanan publik berbasis teknologi.	Relevan dengan inovasi layanan digital yang harus mudah diakses pengguna.

Sumber: Diolah oleh penulis, 2026.

1.5. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Kebaruan penelitian terletak pada kajian kualitas layanan OSS-RBA di Kabupaten Bekasi dengan pendekatan kualitatif berbasis E-GovQual. Penelitian ini tidak hanya menilai keberadaan layanan digital, tetapi juga membaca pengalaman pemohon, peran petugas, stabilitas sistem, kejelasan informasi, dan kebutuhan pendampingan dalam layanan perizinan berbasis risiko. Dengan demikian, penelitian ini memperluas pembahasan e-government dari sekadar keberhasilan sistem menuju kualitas pengalaman layanan pada sektor perizinan daerah.

1.6. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan perizinan berbasis Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA) di DPMPTSP Kabupaten Bekasi menggunakan pendekatan E-GovQual.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif karena kualitas layanan OSS-RBA perlu dipahami melalui pengalaman langsung pengguna, petugas, dan penyelenggara layanan. Pendekatan ini tepat untuk menggali hambatan teknis, kebutuhan pendampingan, persepsi kepercayaan, dan kejelasan informasi yang tidak selalu dapat dijelaskan hanya melalui angka. Pemilihan metode kualitatif juga sejalan dengan kebutuhan evaluasi layanan digital yang menempatkan pengguna sebagai pusat analisis, sebagaimana ditekankan dalam literatur kualitas layanan e-government dan transformasi digital sektor publik (Papadomichelaki & Mentzas, 2012; Mergel et al., 2019; Aljukhadar et al., 2022).

Data primer diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan dipilih secara purposive karena memiliki pengalaman langsung dengan layanan OSS-RBA, baik sebagai pengambil kebijakan, pelaksana layanan, maupun pemohon. Informan kunci adalah Plt. Kepala DPMPTSP Kabupaten Bekasi karena memiliki kewenangan dan pemahaman strategis terhadap layanan perizinan. Teknik triangulasi digunakan untuk membandingkan temuan wawancara, observasi, dan dokumen agar hasil penelitian lebih kuat. Analisis dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan berdasarkan enam dimensi E-GovQual.

Tabel 2.
Informan penelitian

No.	Informan	Jumlah	Keterangan
1	Plt. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bekasi	1 orang	Informan kunci (I1)
2	Pelaksana layanan loket perizinan berbasis OSS-RBA	2 orang	Informan pelaksana (I2)
3	Pemohon/pengguna layanan OSS-RBA	10 orang	Informan pengguna (I3)
Jumlah		13 orang	

Sumber: Diolah oleh penulis, 2026.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Gambaran layanan OSS-RBA di Kabupaten Bekasi

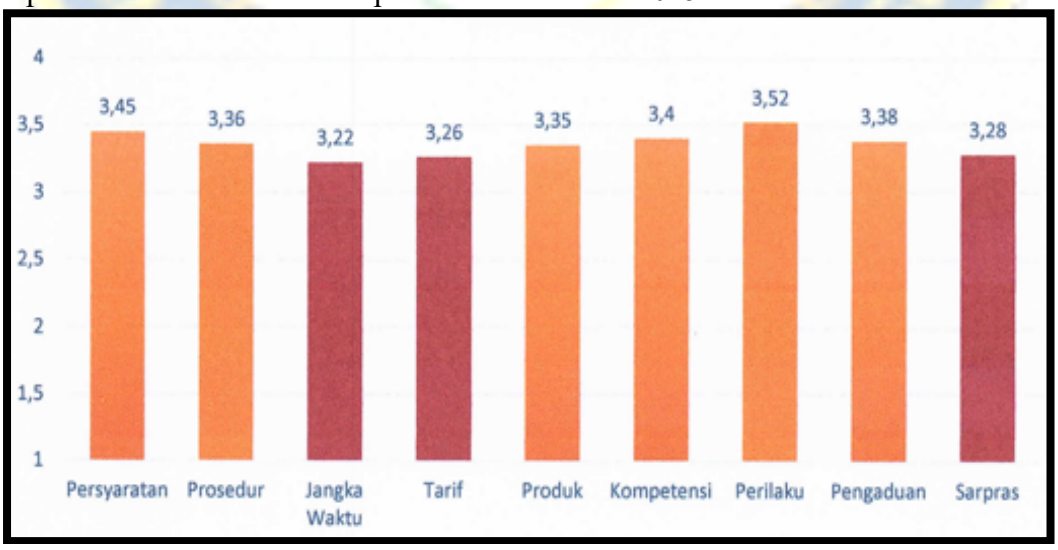
OSS-RBA merupakan layanan perizinan berusaha terintegrasi yang digunakan untuk menyederhanakan proses izin berdasarkan tingkat risiko kegiatan usaha. Di Kabupaten Bekasi, layanan ini penting karena daerah memiliki aktivitas industri dan usaha yang tinggi. DPMPTSP berperan sebagai fasilitator daerah yang membantu pemohon memahami alur, persyaratan, dan proses layanan OSS-RBA yang terhubung dengan sistem nasional. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem sudah membantu efisiensi layanan, tetapi belum sepenuhnya mandiri bagi semua pengguna.

Tabel 3.
Data penting layanan perizinan dan evaluasi DPMPTSP Kabupaten Bekasi

Aspek	Data/Temuan Penting	Makna bagi Penelitian
Karakter wilayah	Kabupaten Bekasi merupakan pusat industri dengan kebutuhan perizinan usaha yang tinggi.	Kualitas OSS-RBA berpengaruh pada kemudahan berusaha dan daya saing daerah.
IKM per unsur 2025	Unsur jangka waktu memperoleh nilai 3,22; tarif 3,26; sarana dan prasarana 3,28; perilaku petugas tertinggi 3,52.	Layanan dinilai cukup baik, tetapi kecepatan dan dukungan fasilitas masih perlu diperkuat.
SKM 2021-2025	Nilai SKM meningkat dari 80,57 pada 2021 menjadi 84,00 pada 2025.	Terdapat perbaikan kinerja layanan, namun ruang perbaikan tetap ada.
Isu operasional	Ditemukan kendala error, server down, proses unggah lambat, istilah teknis, dan literasi digital pengguna.	Membuktikan perlunya evaluasi berdasarkan pengalaman pengguna, bukan hanya data kepuasan umum.

Sumber: Diolah oleh penulis, 2026.

Gambar 2.
Grafik IKM per unsur DPMPTSP Kabupaten Bekasi Tahun 2025



Sumber: Diolah oleh penulis, 2026.

3.2. Hasil analisis enam dimensi E-GovQual

Analisis enam dimensi E-GovQual menunjukkan bahwa layanan OSS-RBA di DPMPTSP Kabupaten Bekasi tergolong cukup baik, namun belum optimal. Temuan ini sejalan dengan konsep E-GovQual yang menilai kualitas layanan pemerintah digital melalui kemudahan, keandalan, kepercayaan, dukungan warga, kualitas informasi, dan fungsionalitas interaksi (Papadomichelaki & Mentzas, 2012). Dalam konteks sistem informasi, kualitas layanan juga berkaitan dengan kepuasan pengguna dan manfaat yang dihasilkan (DeLone & McLean, 2003; Rahmatullah et al., 2025).

Tabel 4. Ringkasan hasil analisis dimensi E-GovQual pada OSS-RBA

Dimensi	Temuan Utama	Kekuatan	Kendala/Arah Perbaikan
Ease of Use	Sistem dapat digunakan setelah pengguna beradaptasi.	Alur digital mempercepat pengajuan izin.	Perlu panduan awal dan penyederhanaan istilah teknis.
Reliability	Keandalan belum stabil pada jam sibuk.	Sistem nasional mendukung integrasi layanan.	Perlu penguatan server, jadwal maintenance, dan proses unggah dokumen.
Trust	Kepercayaan pengguna tinggi karena OSS-RBA resmi dan legal.	Legalitas NIB dan izin memberi kepastian bagi pemohon.	Perlu memperjelas keamanan data dan status proses.
Citizen Support	Petugas ramah, responsif, dan membantu pemohon.	Pendampingan loket menjadi penguat utama layanan.	Perlu helpdesk digital dan peningkatan kapasitas SDM.
Content & Appearance of Information	Informasi tersedia, tetapi belum selalu komunikatif.	Persyaratan dasar dapat diakses melalui sistem.	Perlu bahasa sederhana, infografik alur, dan informasi yang lebih terstruktur.
Functionality of Interaction Environment	Interaksi sistem cukup baik, tetapi respons belum konsisten.	OSS-RBA mendukung pengajuan izin dalam satu sistem.	Perlu fitur tracking yang lebih jelas dan peningkatan performa interaksi sistem.

Sumber: Diolah oleh penulis, 2026.

3.3. Diskusi temuan utama penelitian

Temuan utama penelitian menunjukkan bahwa dimensi trust dan citizen support menjadi faktor pendukung paling kuat. Pengguna percaya terhadap OSS-RBA karena sistem ini merupakan layanan resmi pemerintah dan menghasilkan legalitas izin yang sah. Di sisi lain, petugas loket berperan penting sebagai penghubung antara sistem digital dan pengguna yang belum sepenuhnya mandiri. Temuan ini memperkuat kajian Matutina dan Fahlevvi (2025) tentang pentingnya literasi digital dan kepercayaan institusional dalam adopsi e-government, serta sejalan dengan Nurnila et al. (2025) yang menempatkan kualitas sistem, informasi, dan layanan sebagai faktor keberhasilan sistem pemerintah digital.

Kendala utama berada pada reliability, ease of use, dan kualitas informasi. Sistem yang mengalami error atau server down, istilah teknis yang sulit dipahami, serta informasi yang belum komunikatif menunjukkan bahwa digitalisasi perizinan belum sepenuhnya menyelesaikan masalah akses layanan. Hal ini konsisten dengan Aljukhadar et al. (2022) yang menegaskan bahwa kualitas situs pemerintah harus dilihat dari kemampuan sistem memenuhi kebutuhan pengguna, bukan hanya dari ketersediaan platform. Dalam perspektif transformasi digital, OSS-RBA juga perlu memperbaiki proses

organisasi, koordinasi, dan pengalaman pengguna agar perubahan layanan benar-benar menghasilkan nilai publik (Mergel et al., 2019).

Dengan demikian, kualitas layanan OSS-RBA di Kabupaten Bekasi ditentukan oleh sinergi antara teknologi, SDM, dan pengguna. Sistem yang legal dan terintegrasi tidak otomatis menghasilkan layanan yang optimal apabila pengguna masih kesulitan memahami alur dan sistem belum stabil. Karena itu, rekomendasi perbaikan diarahkan pada peningkatan stabilitas sistem, pembaruan informasi, helpdesk digital, pelatihan petugas, dan sosialisasi literasi digital. Arah tersebut juga sesuai dengan kajian IPDN tentang smart governance dan inovasi pelayanan digital yang menekankan pentingnya kesiapan organisasi, infrastruktur, dan edukasi pengguna (Basri & Nurrahman, 2025; Ekowati & Supintar, 2025; Puspita Sari & Kusmana, 2025).

3.4. Diskusi temuan menarik lainnya

Temuan menarik penelitian adalah tingginya peran petugas dalam layanan yang secara konsep telah digital. Kondisi ini menunjukkan bahwa OSS-RBA di Kabupaten Bekasi telah meningkatkan efisiensi dan legalitas layanan, tetapi proses penggunaannya masih membutuhkan sentuhan pendampingan. Hal tersebut bukan berarti sistem gagal, tetapi menunjukkan bahwa digitalisasi perizinan perlu dibangun sebagai ekosistem layanan yang memadukan aplikasi, petugas, informasi, dan literasi pengguna.

IV. KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas layanan perizinan berbasis OSS-RBA di DPMPTSP Kabupaten Bekasi berdasarkan pendekatan E-GovQual tergolong cukup baik, namun belum optimal. Kekuatan layanan terlihat pada dimensi trust dan citizen support, karena sistem memiliki legitimasi hukum dan petugas mampu membantu pemohon ketika mengalami kendala. Kelemahan layanan terutama berada pada keandalan sistem, kemudahan penggunaan, penyajian informasi, dan konsistensi interaksi sistem.

Perbaikan layanan perlu diarahkan pada peningkatan stabilitas sistem, penyederhanaan bahasa dan tampilan informasi, penguatan helpdesk dan kapasitas SDM, serta sosialisasi literasi digital secara berkelanjutan. Upaya ini penting agar OSS-RBA dapat menjadi layanan perizinan yang lebih efektif, efisien, inklusif, dan dapat digunakan secara mandiri oleh berbagai kelompok pengguna.

a. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini berfokus pada layanan OSS-RBA di DPMPTSP Kabupaten Bekasi dengan pendekatan kualitatif. Temuan menggambarkan kondisi layanan pada lokus penelitian dan tidak dimaksudkan untuk digeneralisasikan secara statistik pada seluruh DPMPTSP di Indonesia.

b. Arah Masa Depan Penelitian (Future Work)

Penelitian lanjutan disarankan menggunakan pendekatan kuantitatif atau komparatif untuk menguji pengaruh stabilitas sistem, kualitas informasi, dukungan petugas, dan literasi digital terhadap kepuasan serta keberlanjutan penggunaan OSS-RBA.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih disampaikan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bekasi beserta jajaran, pemohon layanan OSS-RBA yang menjadi informan penelitian, dosen pembimbing, serta seluruh pihak yang mendukung pelaksanaan penelitian dan penyusunan skripsi ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Aljukhadar, M., Belisle, J. F., Dantas, D. C., Senecal, S., & Titah, R. (2022). Measuring the service quality of governmental sites: Development and validation of the e-government service quality (EGSQUAL) scale. Electronic Commerce Research and Applications, 55, 101182. https://doi.org/10.1016/j.elerap.2022.101182

Basri, M. H., & Nurrahman, A. (2025). Analisis penerapan smart governance di Kabupaten Polewali Mandar. Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan, 7(2), 254-274. https://doi.org/10.33701/jtkp.v7i2.5810

Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches (4th ed.). SAGE Publications.

DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. Journal of Management Information Systems, 19(4), 9-30. https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bekasi. (2025). Data Indeks Kepuasan Masyarakat dan Survei Kepuasan Masyarakat DPMPTSP Kabupaten Bekasi Tahun 2025.

Ekowati, M., & Supintar, D. B. (2025). Efektivitas digitalisasi manajemen PNS melalui sistem informasi pengelolaan dan pelayanan ASN di Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Daerah Kabupaten Grobogan Provinsi Jawa Tengah. Jurnal Media Birokrasi, 7(2), 174-188. https://doi.org/10.33701/jmb.v7i2.5626

Hardani, Andriani, H., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Istiqomah, R. R., Fardani, R. A., Sukmana, D. J., & Auliya, N. H. (2020). Metode penelitian kualitatif dan kuantitatif. Pustaka Ilmu.

Kementerian Investasi/BKPM. (2021). Panduan penggunaan sistem Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA). https://oss.go.id

Matutina, E. J. B., & Fahlevvi, M. R. (2025). Kesenjangan generasi dan geografis dalam literasi digital: Implikasinya terhadap kebijakan e-government di Kabupaten Sorong. Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan, 7(2), 201-216. https://doi.org/10.33701/jtkp.v7i2.5771

Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. Government Information Quarterly, 36(4), Article 101385. https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). Qualitative data analysis: A methods sourcebook (3rd ed.). SAGE Publications.

Nurnila, N., Indrayani, E., Nainggolan, R. R. E., & Daud, S. (2025). Analyzing the successful implementation of general procurement information system (SIRUP) using the DeLone and McLean model in Muna Regency, Southeast Sulawesi. Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan, 7(2), 153-180. https://doi.org/10.33701/jtkp.v7i2.5745

Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012). E-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. Government Information Quarterly, 29(1), 98-109. https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.08.011

Puspita Sari, D. A., & Kusmana, D. (2025). Terobosan baru pelayanan arsip melalui pengarsipan digital pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Klaten. Jurnal Media Birokrasi, 7(2), 204-219. https://doi.org/10.33701/jmb.v7i2.5814

Rahmatullah, R., Habibi, A., Khaeruddin, K., Yaqin, L. N., Alharmali, T. M., Omar Fauzee, M. S., & Mahat, J. (2025). A study of user satisfaction and net benefits in Indonesia through the DeLone and McLean model for e-government success. Discover Sustainability, 6, Article 710. https://doi.org/10.1007/s43621-025-01645-4

Simangunsong, F. (2017). Metodologi penelitian pemerintahan. Alfabeta.