

/

SURVEI PENILAIAN KUALITAS SISTEM APLIKASI *ONLINE* *SINGLE SUBMISSION* (OSS) DALAM PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA PADA UP PMPTSP KOTA JAKARTA TIMUR

Reza Fahlefi, Amni Zarkasyi Rahman
Departemen Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
Jl. Prof H. Soedarto, S.H Tembalang Semarang Kotak Pos 1269
Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405
Laman : <http://fisip.undip.ac.id> email: fisip@undip.ac.id

Abstrak

The development of information and communication technology has driven digital transformation in public services, including in the business licensing sector through the implementation of the Online Single Submission (OSS) application. OSS is present as a government innovation to simplify licensing procedures that have been considered slow and complicated, especially in urban areas such as East Jakarta. This study aims to assess the quality of the OSS application system in business licensing services at the UP PMPTSP of East Jakarta City. This study uses Delone & McLean's system quality theory which consists of indicators of reliability, flexibility, security, and system response time. The research method used is quantitative descriptive with data collection techniques through questionnaires to OSS users. The results of the study show that the quality of the OSS application system is in the "Good" category with a score of 5,864 according to the results of the interval calculation. The system security dimension obtained the highest score of 1,619, indicating that the system has been able to maintain the confidentiality and security of user data. However, the system reliability dimension obtained the lowest score of 1,223, especially in the aspects of consistency without obstacles, application feature functions, and application stability in poor internet conditions. The conclusion of this study states that the OSS application has good value in business licensing services, but improvements are still needed in the system reliability aspect to ensure optimal service in various conditions.

Keywords: System Quality, Online Single Submission, Business Licensing

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah mendorong digitalisasi di seluruh aspek kehidupan,

termasuk dalam pelayanan publik di Indonesia. Pemerintah mengadopsi *e-government* untuk menyederhanakan birokrasi, meningkatkan efisiensi,

transparansi, dan aksesibilitas layanan publik. Salah satu inovasi utamanya adalah penerapan sistem Online Single Submission (OSS), yang dirancang untuk memudahkan dan mempercepat proses perizinan usaha secara daring, sekaligus memangkas rantai birokrasi yang selama ini dinilai lamban dan berbelit. Implementasi OSS adalah memberikan kemudahan, kecepatan, dan kepastian hukum dalam proses perizinan usaha. Sistem ini juga diharapkan dapat meningkatkan pertumbuhan dunia usaha dan memperkuat perekonomian nasional dengan menyediakan layanan perizinan yang terintegrasi secara elektronik antara kementerian/lembaga hingga pemerintah daerah.

Dari sisi legalitas, penerapan OSS didasarkan pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menegaskan pentingnya sistem informasi pelayanan publik yang terintegrasi dan dapat diakses secara nasional. Lebih lanjut, OSS diatur secara khusus melalui Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun

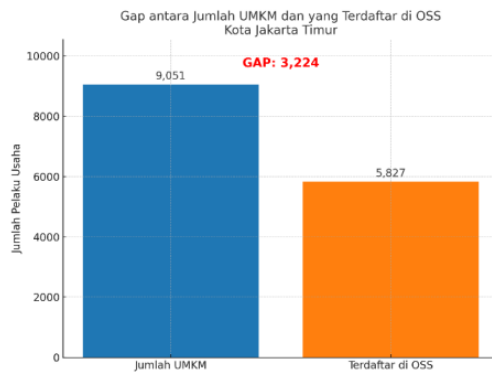
2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berbasis Risiko, yang mewajibkan setiap penyelenggara pelayanan publik mengelola sistem informasi baik dalam bentuk elektronik maupun non-elektronik.

Namun, implementasi OSS di lapangan masih menghadapi berbagai permasalahan. Permasalahan utama meliputi kendala teknis pada aplikasi OSS seperti server sering down, sistem lama dalam memproses, dan proses pendaftaran yang masih memakan waktu lama. Banyak pelaku usaha, khususnya UMKM di Jakarta Timur, belum memahami prosedur digital perizinan dan belum mengetahui bahwa pendaftaran izin usaha kini harus melalui OSS.

Meskipun pemerintah pusat melalui Kementerian Investasi/BKPM telah menunjukkan komitmen aktif dalam meningkatkan literasi perizinan digital dengan menyelenggarakan sosialisasi penggunaan OSS, seperti dalam kegiatan roadshow di Jakarta Timur yang dihadiri oleh 600 nasabah BRI pada Juli 2022 (<https://bri.co.id/en/web/bri-private/>

[/bkpm-roadshow-edukasi-nib-oss-di-jakarta600-nasabah-bri-hadir-perkuat-umkm-nasional?t=1746331282878](#)).

Kenyataannya tingkat pemanfaatan OSS di kalangan pelaku UMKM di Jakarta Timur masih tergolong rendah. Hal ini tercermin dari masih banyaknya pelaku usaha yang belum mendaftarkan usahanya melalui aplikasi OSS



Grafik 1.1 Perbandingan Jumlah UMKM dan Yang Terdaftar Pada Sistem OSS

Sumber: UP PMPTSP Jakarta Timur

Data menunjukkan masih adanya ketimpangan signifikan antara jumlah UMKM yang ada dengan yang telah terdaftar di OSS, menandakan integrasi sistem belum berjalan optimal. Selain itu, ulasan negatif dari pengguna aplikasi OSS mengindikasikan bahwa kualitas sistem dinilai masih kurang

memuaskan, dengan keluhan terkait kesulitan login, proses lambat, dan gangguan teknis lainnya.

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, maka rumusan masalah yang akan dibahas sebagai berikut:

1. Bagaimana nilai kualitas sistem aplikasi OSS dalam pelayanan perizinan berusaha di UP PMPTSP Kota Jakarta Timur?

Tujuan Penelitian

Mengetahui nilai kualitas sistem aplikasi OSS dalam memberikan pelayanan perizinan berusaha di DPMPTSP Kota Jakarta Timur.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tipe penelitian deskriptif yang berusaha dan bertujuan untuk memberikan gambaran tentang kualitas sistem aplikasi OSS. Lokasi dalam penelitian ini adalah UP PMPTSP Kota Jakarta Timur.

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat pelaku usaha yang

menggunakan aplikasi OSS di Kota Jakarta Timur dengan jumlah 5827 orang. Penelitian ini menggunakan Teknik sampel *nonprobability sampling* khususnya menggunakan Teknik *purposive sampling*. Sampel yang dilibatkan dalam penelitian ini sebanyak 100 sampel.

Jenis data dalam penelitian ini adalah data kuantitatif dalam bentuk angka. Sumber data yang digunakan adalah data primer diperoleh dari penyebaran kuesioner dan data skunder diperoleh dari jurnal dan jurnal, dokumen kebijakan, buku yang relevan dengan pembahasan penelitian. Dalam mengukur nilai kualitas sistem, penelitian ini menggunakan skala likert dengan empat ketegori mulai dari sangat baik hingga sangat tidak baik. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah angket. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji realibilitas, serta analisis data menggunakan skala rentang. Teknik skala rentang dilakukan dengan mengelompokkan nilai rata-rata skor responden ke dalam kategori yang

sudah ditentukan berdasarkan rentang nilai yang ditetapkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Sistem Aplikasi OSS di UP PMPTSP Kota Jakarta Timur

Kualitas sistem aplikasi *Online Single Submission* (OSS) di UP PMPTSP Kota Jakarta Timur dianalisis menggunakan pendekatan teori kualitas sistem oleh DeLone & McLean (2003), yang menyatakan bahwa kualitas sistem meruokan kinerja keseluruhan sistem informasi yang dinilai berdasarkan sejauh mana sistem tersebut mampu beroperasi secara optimal dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Kualitas sistem diukur menggunakan indikator sebagai berikut:

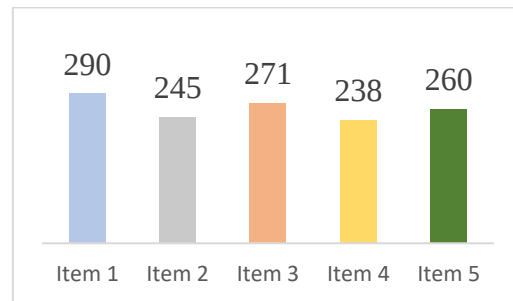
a. Realibilitas Sistem Aplikasi OSS

Realibilitas sistem merupakan salah satu indikator kualitas sistem yang merupakan merujuk pada sebuah konsistensi dari kinerja suatu sistem tanpa mengalami gangguan. Berkaitan dengan teknis sistem yang stabil,

kemampuan suatu sistem untuk berfungsi dengan normal di berbagai kondisi, dan serta ketahanan terhadap kesalahan dalam operasional. Selain itu, realibilitas sistem mencakup kemampuan suatu sistem untuk memenuhi kebutuhan pengguna tanpa menimbulkan masalah yang akan berdampak pada kenyamanan pengguna sistem. Suatu sistem yang memiliki kehandalan yang tinggi akan berdampak pada kepercayaan pengguna untuk dalam menggunakan sistem tersebut.

Pada Indikator realibilitas sistem diukur melalui kehandalan aplikasi OSS, konsistensi kinerja aplikasi tanpa hambatan, fungsi fitur berjalan dengan baik, stabilisasi koneksi internet dalam kondisi buruk. Berdasarkan hasil penelitian melalui data distribusi kuesioner kepada 100 responden pengguna aplikasi OSS maka dapat diketahui nilai realibilitas sistem aplikasi OSS sebagai berikut:

Gambar 3.1 Grafik Skor Realibilitas Aplikasi OSS



Sumber: Data diolah peneliti, 2025

Dari grafik tersebut, diketahui bahwa nilai realibilitas aplikasi OSS mendapatkan nilai 1.223 yang masuk dalam kategori tidak baik. Hal tersebut karena terdapat pengguna aplikasi yang mengalami masalah terkait kinerja aplikasi yang sering mengalami terputus koneksi. Kemudian fitur pengaduan yang tidak mendapatkan respon cepat. Kemudian aplikasi yang tidak stabil saat digunakan pada kondisi internet buruk. Sehingga menghambat proses perizinan yang mengakibatkan pengguna enggan mendaftarkan usaha melalui aplikasi OSS.

Dengan permasalahan tersebut dapat mengakibatkan penurunan kepercayaan masyarakat pengguna aplikasi terhadap pelayanan yang diberikan melalui aplikasi OSS. Data ini menindikasikan aplikasi OSS kurang

handal dalam memberikan pelayanan perizinan berusaha kepada pengguna.

b. Fleksibilitas Aplikasi OSS

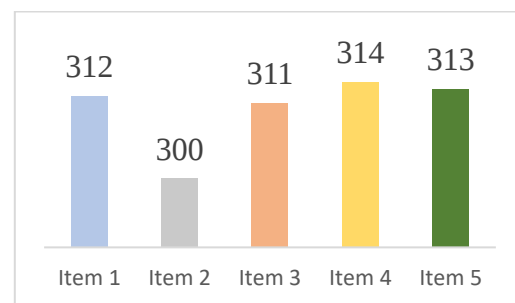
Fleksibilitas Kemampuan sistem informasi untuk beradaptasi dan menyesuaikan diri dengan kebutuhan pengguna yang berubah-ubah serta kondisi lingkungan yang dinamis. Pengembangan sistem dan inovasi dari aplikasi OSS dilakukan dengan menyesuaikan kebutuhan dari pengguna yaitu pelaku usaha UMKM yang semakin kompleks. Sistem aplikasi OSS yang fleksibel memungkinkan pengguna untuk menyesuaikan penggunaan sesuai kebutuhan tanpa mengalami hambatan berarti, sehingga meningkatkan kenyamanan dan efektivitas dalam pemanfaatan sistem tersebut.

Pada Indikator fleksibilitas aplikasi OSS diukur melalui penggunaan bahasan dan navigasi mudah dimengerti, kemudahan pengguna melakukan pembaruan data, pengoperasian aplikasi yang mudah, akses fitur aplikasi mudah, serta

pembaruan aplikasi dilakukan dengan berorientasi pada kebutuhan pengguna.

Berdasarkan hasil penelitian melalui data distribusi kuesioner kepada 100 responden pengguna aplikasi OSS maka dapat diketahui nilai fleksibilitas aplikasi OSS sebagai berikut:

**Gambar 3.2 Grafik Skor
Fleksibilitas Aplikasi OSS**



Sumber: Data Diolah Peneliti, 2025

Dari grafik tersebut, diketahui bahwa nilai fleksibilitas aplikasi OSS dengan menjumlahkan seluruhnya mendapatkan nilai 1.550 yang masuk dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa menunjukkan bahwa sistem OSS memiliki tingkat fleksibilitas yang baik, dalam hal ini sistem memiliki kemampuan untuk beradaptasi dengan kebutuhan pengguna dan perubahan lingkungan

tanpa mengurangi kinerja. Item dengan skor tertinggi yaitu kemudahan akses fitur oleh pengguna menunjukkan bahwa sistem memberikan kemudahan dan responsif terhadap kebutuhan pengguna, yang merupakan ciri fleksibilitas yang baik dalam kualitas sistem

Dengan hasil tersebut mengindikasikan bahwa aplikasi OSS memenuhi kriteria fleksibilitas yang memberikan kemudahan dan responsive terhadap memenuhi kebutuhan pengguna.

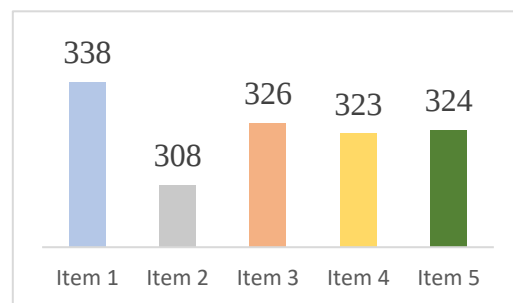
c. Keamanan Aplikasi OSS

Keamanan sistem merujuk pada sejauh mana aplikasi OSS mampu melindungi data dan informasi pengguna dari akses yang tidak sah, kehilangan data, serta potensi ancaman digital seperti peretasan dan *malware* keamanan yang baik akan meningkatkan kepercayaan pengguna, memperkuat niat mereka untuk terus menggunakan sistem, serta berdampak positif terhadap kepuasan pengguna dan keberhasilan sistem secara keseluruhan.

Pada Indikator keamanan aplikasi OSS diukur dari jaminan kerahasiaan data pribadi, sistem enkripsi untuk menghindari kebocoran data, sistem autentifikasi dalam menjamin keaslian informasi dan data, notifikasi jika terjadi masalah keamanan.

Berdasarkan hasil penelitian melalui data distribusi kuesioner kepada 100 responden pengguna aplikasi OSS maka dapat diketahui nilai fleksibilitas aplikasi OSS sebagai berikut:

Gambar 3.3 Grafik Skor keamanan Aplikasi OSS



Dari grafik tersebut, diketahui bahwa nilai keamanan aplikasi OSS dengan menjumlahkan seluruhnya mendapatkan nilai 1.619 yang masuk dalam kategori baik. Hal ini

menunjukkan bahwa aplikasi OSS sudah cukup baik dalam aspek perlindungan data dan kepercayaan pengguna terhadap sistem. Perolehan skor tertinggi sebesar 338 pada sub indikator aplikasi OSS menjamin kerahasiaan data pribadi yang sudah diinput oleh pengguna. Hal ini mengindikasikan bahwa pengguna merasa aplikasi OSS dapat menjamin kerahasiaan data yang sudah mereka input di aplikasi.

Untuk perolehan skor terendah sebesar 308 untuk sub indikator aplikasi OSS memiliki sistem enkripsi untuk menghindari kebocoran data. Hal ini menunjukkan adanya persepsi atau kekhawatiran dari pengguna terhadap efektivitas fitur enkripsi yang diterapkan dalam aplikasi OSS untuk melindungi data pribadi dan mencegah terjadinya kebocoran data. Enkripsi merupakan salah satu aspek penting dalam menjaga keamanan data digital, karena berfungsi mengacak informasi sehingga hanya pihak yang berwenang yang dapat mengaksesnya. Dengan skor yang rendah pada sub indikator ini,

dapat diartikan bahwa pengguna merasa sistem enkripsi pada OSS masih belum optimal atau belum sepenuhnya memberikan rasa aman terhadap perlindungan data sensitif yang mereka masukkan ke dalam aplikasi.

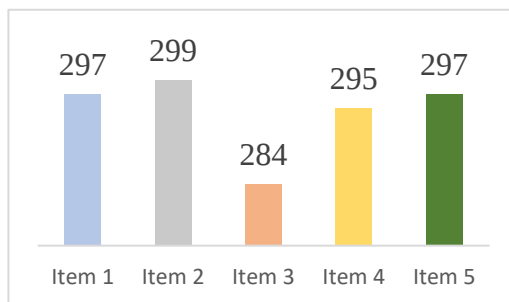
d. Waktu Respon Aplikasi OSS

Waktu respon aplikasi OSS mengacu pada seberapa cepat sistem dapat memproses permintaan atau input dari pengguna dan memberikan hasil atau balasan yang diharapkan. Semakin cepat waktu respon yang diberikan, semakin tinggi pula kualitas sistem di mata pengguna, karena hal ini akan meningkatkan kenyamanan, efisiensi, dan produktivitas dalam penggunaan sistem. Dalam konteks aplikasi OSS, waktu respon yang baik berarti pengguna dapat mengakses fitur, mengunggah dokumen, dan mendapatkan hasil perizinan dengan cepat tanpa hambatan.

Pada indikator waktu respon aplikasi OSS diukur dari kecepatan akses saat aplikasi digunakan, proses yang cepat saat pengguna melakukan

pengajuan perizinan di aplikasi, kecepatan waktu dalam mulai hingga menampilkan hasil output pada layar *smartphone*, kecepatan membuka dan mengunduh dokumen.

Gambar 3.4 Grafik Skor Waktu Respon Aplikasi OSS



Sumber: Olah Data Peneliti, 2025

Dari grafik tersebut, diketahui bahwa nilai keamanan aplikasi OSS dengan menjumlahkan seluruhnya mendapatkan nilai 1.474 yang masuk dalam kategori baik. Nilai ini menunjukkan bahwa secara umum, aplikasi OSS mampu memberikan kecepatan layanan yang memadai dalam memproses permintaan atau input dari para pengguna. Kecepatan waktu respon merupakan salah satu aspek penting dalam kualitas sistem, karena berkaitan

langsung dengan efisiensi dan kenyamanan pengguna saat mengakses layanan perizinan secara digital.

Pencapaian kategori baik pada indikator waktu respon ini menandakan bahwa aplikasi OSS telah mampu memenuhi ekspektasi pengguna dalam hal kecepatan pelayanan, sehingga dapat mempercepat proses perizinan usaha dan mengurangi waktu tunggu yang biasanya terjadi pada sistem konvensional.

Skor tertinggi 299 pada kemampuan aplikasi OSS dalam melakukan proses cepat saat login menunjukkan bahwa sistem OSS mampu memenuhi kebutuhan pengguna dalam hal kecepatan pemrosesan. Sedangkan, skor terendah sebesar 284 untuk sub indikator kecepatan waktu yang dibutuhkan aplikasi dalam saat mulai sampai dengan menampilkan hasil atau output pada layar *smartphone*. Hal ini mengindikasikan meskipun mendapat penilaian baik namun sub indikator ini memiliki nilai terendah dari

seluruh indikator waktu respon aplikasi OSS.

e. Kualitas Sistem Aplikasi OSS

Kualitas sistem aplikasi OSS mencakup aspek keandalan, kemudahan penggunaan, fleksibilitas, keamanan, dan ketersediaan sistem. Dimensi ini sangat penting karena berpengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan dan kepercayaan pengguna, serta efektivitas implementasi sistem informasi dalam pelayanan publik. Berdasarkan dari penjumlahan skor seluruh indikator, kualitas sistem aplikasi OSS memiliki nilai 5,864 yang masuk dalam kategori Baik. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum, aplikasi OSS telah mampu memenuhi ekspektasi pengguna dalam hal kemudahan, kecepatan, keamanan, dan keandalan dalam proses pelayanan perizinan usaha secara digital.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, sistem OSS dinilai memiliki kualitas yang baik dengan skor total 5.864, yang menunjukkan bahwa aplikasi ini telah

mampu memberikan pelayanan perizinan usaha secara efisien, mudah diakses, dan membantu pelaku usaha dalam proses perizinan berusaha. Keberhasilan ini menandakan transformasi digital di bidang pelayanan publik berjalan ke arah positif, terutama pada aspek keamanan yang mendapat skor tertinggi yaitu 1.619 masuk dalam kategori baik, fleksibilitas sistem dengan skor 1.550 masuk dalam kategori baik, waktu respon sistem dengan skor 1.474 masuk dalam kategori baik.

Namun, penelitian juga menemukan bahwa dimensi reliabilitas masih menjadi kelemahan utama, terlihat dari skor terendah pada aspek ini, yaitu 1.223 masuk dalam kategori tidak baik yang menjadi indikasi aplikasi yang belum konsisten berjalan optimal. Terutama saat koneksi internet bermasalah, fungsi fitur aplikasi yang kurang baik, stabilitas koneksi aplikasi saat kondisi internet kurang baik.

SARAN

Berdasarkan hasil tersebut, maka saran yang diberikan yaitu:

1. Peningkatan realibilitas sistem

Melakukan audit teknis secara berkala untuk mengidentifikasi titik-titik rawan error dan downtime sesuai dengan standar dan tata cara pelaksanaan audit Infrastruktur maupun aplikasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

2. Optimalisasi fitur dalam aplikasi OSS melalui survei kebutuhan pengguna secara rutin untuk mengidentifikasi fitur yang dibutuhkan, mengembangkan fitur baru berdasarkan hasil survei, seperti bantuan chatbot dengan memanfaatkan teknologi Artificial Intelligence (AI) atau fitur konsultasi online. Sesuai dengan standar dan tata cara dalam pengembangan dan optimalisasi aplikasi pelayanan digital pemerintah yang tercantum pada Perpres 95 Tahun 2018 pasal 26 dan 27 yang mewajibkan sebuah instansi untuk membangun aplikasi yang terpadu, mudah digunakan, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna (user-centered).
3. Pengembangan stabilisasi aplikasi dalam kondisi internet buruk

dengan melakukan kerja sama dengan provider internet untuk memperluas akses dan meningkatkan kualitas jaringan di wilayah-wilayah yang internetnya kurang memadai. Aplikasi OSS juga dapat dioptimalkan agar lebih ringan dan cepat diakses, bahkan pada jaringan internet lambat, sesuai dengan standar keandalan layanan digital dalam Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur SPBE Nasional yang menekankan pentingnya aksesibilitas sistem dalam berbagai kondisi konektivitas.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, N. A., Mappeasse, M. Y., Lu'mu, L., Fathahillah, F., & Yasdin, Y. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Pengguna Sistem Online Single Submission (OSS) Menggunakan Metode Delone Dan Mclean. *Jurnal MediaTIK*, 5(3), 21. <https://doi.org/10.26858/jmtik.v5i3.37588>.
- Amiruddin,. dkk. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Pradina Pustaka, 1-235.
- Asyifa, N. N. (2020). *Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas informasi,*

- Kualitas Layanan Dan Kemudahan Pengguna Terhadap Kepuasan Pengguna sistem informasi Akademik Mahasiswa (SIAM) Universitas Brawijaya. Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Universitas Brawijaya, 10–27. <https://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/view/7184>
- Datus Salam, M. A., & Rosy, B. (2022). PENGARUH SARANA PRASARANA dan KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DINAS KEPENDUDUKAN dan PENCATATAN SIPIL TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT. Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik, 9(3), 377–391. <https://doi.org/10.37606/publik.v9i3.360>.
- 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/10.1080/0742122.2.2003.11045748>.
- Eni. (2022). Analisis Pelayanan Berusaha Melalui Online Single Submission (Oss) Di Mall Pelayanan Publik Sidoarjo. *Doctoral Dissertation, STIA Manajemen Dan Kepalabuhan Barunawati Surabaya*.
- Kasriah, K., Profita, A., & Widada, D. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Sistem Online Single Submission (Oss) Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. Arika, 16(2), 97–110. <https://doi.org/10.30598/arika.2022.16.2.97>.
- Mulyawan, R. (2016). Birokrasi dan Pelayanan Publik. Universitas Padjajaran, 1- 217.
- Orywika, M. F. (2021). Pengaruh Penerapan *Online Single Submission* (OSS) Terhadap Perilaku Birokrasi Dan Pelaku Usaha Serta Dampaknya Bagi Percepatan Investasi Di Kabupaten Bangka Selatan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Jurnal Adhikari, 1(2), 88–93. <http://dx.doi.org/10.53968/ja.v1i2.31>.
- Prof. Dr. Suryana, Ms. (2012). Metodologi Penelitian : Metodologi Penelitian Model Praktis Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Universitas Pendidikan Indonesia, 1–243. <https://doi.org/10.1007/s13398-014-0173-7.2>.
- Rina Syahwal Rinjani, & R. Taqwaty Firdausijah. (2023). Efektivitas Pelayanan 142 Perizinan Pariwisata Melalui OSS (Online Single Submission) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

- Di Kota Denpasar. *Jurnal Analogi Hukum*, 5(3), 21–23.
- Rosalina, L., Oktarina, R., Rahmiati, & Saputra, I. (2023). Buku Ajar STATISTIKA. FEBS Letters, 185(1), 4–8.
- Santoso, E. A., Haryanto, A. T., & Suryo Sarjono, H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Ktp Elektronik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar. *Ji@P*, 11(2), 1–11. <https://doi.org/10.33061/jp.v11i2.7125>.
- Setiawan, H., & Novita, D. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access Sebagai Media Pemesanan Tiket Kereta Api Menggunakan Metode EUCS. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 2(2), 162–175. <https://doi.org/10.35957/jtsi.v2i2.1375>.
- Siburian, E. S., Gosal, R., & Monintja, D. K. (2021). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat di Kantor Kelurahan Sinaksak Kabupaten Simalungun, Sumatera Utara. *Jurnal Governance*, 1(1), 1–10.
- Sugiyono, D. (2010). Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D. In Penerbit Alfabeta.
- Sulila, I. (2021). The Effect of Service Quality and Employees' Performance Towards Community Satisfaction. *Journal of International Conference Proceedings*, 4(2), 599–611. <https://doi.org/10.32535/jicp.v4i2.1347>.
- Dokumentasi dan Regulasi Pemerintah: Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berbasis Risiko; Peraturan Presiden 95 Tahun 2018 pasal 26 dan 27; Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur SPBE Nasional