

EFEKTIVITAS TEKNOLOGI OSS DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI DPMPSTP KABUPATEN PASAMAN BARAT

Dhanny Sebastian^{1(a)}, Aidinil Zetra^{2(b)}, Roni Ekha Putera^{3(c)}

^{1,2,3}Program Magister Ilmu Politik, Universitas Andalas

^{a)}2120832016_dhanny@student.unand.ac.id, ^{b)}aidinil@soc.unand.ac.id,

^{c)}roniekhaputera@soc.unand.ac.id

INFORMASI ARTIKEL

Article History:

Dikirim:

19-06-2025

Diterbitkan Online:

30-09-2025

Kata Kunci:

OSS, DPMPSTP Kabupaten Pasaman Barat, TAM 1, Efektivitas, Efisiensi

Keywords:

OSS, DPMPSTP of Pasaman Barat Regency, TAM 1, Effectivity, Efficiency

Corresponding Author:

2120832016_dhanny@student.unand.ac.id

ABSTRAK

Online Single Submission (OSS) merupakan sistem perizinan berbasis digital yang bertujuan untuk mempermudah dan mempercepat layanan publik. Di Kabupaten Pasaman Barat, sistem ini diwajibkan bagi ratusan pelaku usaha dengan nilai investasi besar. Namun dalam praktiknya OSS masih menghadapi berbagai kendala, seperti: rendahnya literasi digital, sistem yang belum terintegrasi antar instansi, serta layanan yang tidak sesuai dengan standar waktu penyelesaian. Kondisi ini menimbulkan ketidakpuasan dan resistensi dari pengguna layanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas pemanfaatan OSS dalam pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Pasaman Barat, serta mengidentifikasi hambatan yang memengaruhinya. Pendekatan yang digunakan kualitatif dengan desain deskriptif melalui wawancara mendalam, dokumentasi, dan observasi lapangan serta analisis menggunakan *Technology Acceptance Model – TAM 1* dari Fred Davis (1989) fokus pada persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan. Informan dipilih secara *purposive sampling* sebanyak 14 orang perwakilan dari pengguna layanan serta OPD terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa OSS belum berjalan efektif. Sistem dinilai belum memberi manfaat optimal dan sulit digunakan oleh sebagian pengguna, terutama pelaku usaha kecil. Hambatan ini berdampak pada rendahnya kepercayaan dan pemanfaatan sistem. Untuk meningkatkan efektivitas OSS, dibutuhkan perbaikan teknis, peningkatan literasi digital, serta dukungan kelembagaan yang lebih kuat.

ABSTRACT

Online Single Submission (OSS) is a digital-based licensing system designed to simplify and accelerate public service delivery. In West Pasaman Regency, OSS is mandatory for business actors with significant investment values. However, its implementation continues to face several challenges, including low digital literacy among users, limited system integration across government agencies, and service delivery that does not meet established time standards. These issues have generated dissatisfaction and resistance from service users. This study aims to evaluate the effectiveness of OSS utilization in public service delivery at the Investment and One-Stop Integrated Service Office (DPMPSTP) of West Pasaman Regency and to identify the factors hindering its implementation. The research adopts a qualitative descriptive approach, employing in-depth interviews, documentation, and field observations. Data analysis is conducted using the *Technology Acceptance Model (TAM 1)* proposed by Fred Davis (1989), focusing on perceived usefulness and perceived ease of use. Informants were selected through

purposive sampling, involving 14 representatives from service users and relevant government agencies. The findings reveal that OSS has not been implemented effectively. The system is perceived as providing limited benefits and being difficult to use, particularly for small business actors. These constraints have led to low levels of trust and system utilization. Enhancing OSS effectiveness requires technical improvements, increased digital literacy, and stronger institutional support.

DOI:

<https://doi.org/10.24036/publicness.v4i3.355>

PENDAHULUAN

Pelayanan perizinan dan non-perizinan merupakan salah satu sektor pelayanan publik yang sering mendapat sorotan di Indonesia, terutama terkait persoalan prosedur yang berbelit, ketidakpastian waktu penyelesaian, serta rendahnya transparansi birokrasi (Almauly, Al Yakin, & Lidda, 2022; Christiawan, 2021; Lestari, 2019). Kondisi tersebut mendorong pemerintah untuk melakukan reformasi pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam kerangka *e-government* dan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) (Alimudin, Basri, Yusuf, & Amos, 2025; Suprianto, 2023; Jalma, Putera, & Kusdarini, 2019). Pemanfaatan TIK ke dalam pelayanan publik dalam rangka menanggulangi lemahnya kinerja dari aparat pemerintah, dan menyebabkan tidak optimalnya fungsi pelayanan kepada masyarakat.

Salah satu inovasi utama dalam pelayanan perizinan adalah penerapan *Online Single Submission* (OSS) sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Jayakresna, Adriani, & Wulan B, 2025; Risni, Wahyuni, Irfani, Pribadi, & Helmi, 2024; Handayani & Rizal, 2024). OSS secara substansi dirancang untuk menyederhanakan proses perizinan, meningkatkan efisiensi birokrasi, serta mendorong iklim investasi yang lebih kondusif (Nabila, Putri, Siswoyo, & Imawan, 2025; Mayasari, 2025). Implementasi OSS di tingkat daerah ditindaklanjuti melalui regulasi turunan termasuk Peraturan Bupati Pasaman Barat Nomor 5 Tahun 2020, yang menetapkan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTSP) sebagai *leading sector* pelayanan perizinan dan non-perizinan. Tabel 1 berikut memperlihatkan jenis perizinan dan non-perizinan yang telah dikeluarkan oleh

pihak DPMTSP Kabupaten Pasaman Barat per Triwulan I Tahun 2025:

Tabel 1. Jenis Perizinan/Non-perizinan yang dikeluarkan DPMTSP Kabupaten Pasaman Barat per Triwulan I

No	Jenis Perizinan/Non-perizinan	Jumlah
1.	Izin Persetujuan Bangunan Gedung	35
2.	Izin Operasional Taman Kanak-Kanak	24
3.	Izin Operasional Kelompok Bermain	24
4.	Izin Operasional Penyelenggara Kursus dan Pelatihan	1
5.	Izin Bimbingan Belajar	1
6.	Izin Operasional SD Swasta	2
7.	Izin Operasional SMP Swasta	1
8.	Izin Praktek Dokter Umum	15
9.	Izin Praktek Dokter	5
10.	Izin Dokter Spesialis	16
11.	Izin Praktek Perawat dan Perawat Mandiri	12
12.	Izin Tenaga Teknis Kefarmasian	4
13.	Izin Kerja Tenaga Gizi	1
14.	Izin Kerja Tenaga Laboratorium Medik	1
15.	Izin Operasional Klinik	3
16.	Izin Apotek	4
Total		149

Sumber: Diolah dari (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTSP) Kabupaten Pasaman Barat, 2025)

Berbagai studi menunjukkan bahwa implementasi OSS di daerah belum sepenuhnya berjalan optimal. Studi yang dilakukan (Orywika, Lukman, & Kurniawati, 2021) misalnya, menemukan bahwa OSS berdampak positif terhadap percepatan investasi, tetapi masih menghadapi kendala koordinasi antar OPD di Kabupaten Bangka Selatan. Studi serupa yang dilakukan (Syafriadi, 2023) menunjukkan bahwa OSS meningkatkan kuantitas layanan, namun kualitas pelayanan belum merata akibat keterbatasan SDM di Kota Pekanbaru. Sedangkan kajian dari (Zumardi, Busman, Wulandari, Feronika, & Helmi, 2024) juga menegaskan bahwa integrasi sistem dan

literasi digital aparaturnya menjadi faktor penentu efektivitas OSS di Kota Padang. Temuan-temuan tersebut mengindikasikan bahwa efektivitas OSS sangat bergantung pada konteks kelembagaan dan kapasitas daerah.

Technology Acceptance Model (TAM) yang diperkenalkan (Davis, 1989) banyak digunakan untuk menganalisis penerimaan teknologi dalam sektor publik, termasuk *e-government*. Temuan penelitian (Warsono, Yuwono, & Putranti, 2023; Kurniasih, Santoso, Riana, Kadafi, & Husin, 2020) menunjukkan bahwa persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap sikap dan intensi penggunaan layanan digital pemerintah. Hasil penelitian (Iqbal & Fridayani, 2022) mengungkap faktor tambahan selain dua hal di atas, yakni: ‘kualitas informasi’ dalam kasus penanganan Covid-19 di Kota Taiwan. Sementara studi (Pradana & Salamat, 2025) juga menegaskan bahwa kepercayaan (trust), dan kualitas sistem (system quality) merupakan kunci utama dalam adopsi teknologi secara umum di Indonesia.

Tulisan ini memfokuskan pembahasan pada dua poin utama, yakni: Pertama, apa hambatan utama yang dihadapi dalam pemanfaatan OSS di DPMPTSP Pasaman Barat? Kedua, bagaimana hambatan tersebut memengaruhi efektivitas implementasi OSS? Oleh karena itu TAM yang dikemukakan Davis menjadi relevan digunakan, untuk memahami bagaimana OSS diterima serta dimanfaatkan oleh aparaturnya serta masyarakat. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk: (1) menganalisis hambatan utama dalam pemanfaatan OSS di DPMPTSP Kabupaten Pasaman Barat berdasarkan perspektif *Technology Acceptance Model*; dan (2) menjelaskan bagaimana hambatan tersebut memengaruhi efektivitas implementasi OSS dalam pelayanan perizinan dan non-perizinan.

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam tulisan ini adalah kualitatif dengan desain deskriptif (Miles, Huberman, & Saldaña, 2014). Menurut Moleong, pendekatan kualitatif merupakan sebuah tata cara yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis, dari perilaku orang yang diamati (Moleong, 2016, p. 4). Pendekatan ini ditujukan untuk memahami fenomena sosial terhadap perilaku manusia dan kelompok, dari kaca mata yang sama sebagai objek yang akan diteliti, tentang apa yang

dialami oleh subjek penelitian. Penelitian dilaksanakan selama Januari–April 2025 di DPMPTSP Kabupaten Pasaman Barat. Informan dipilih secara *purposive* berdasarkan keterlibatan langsung dalam proses pelayanan OSS, meliputi aparaturnya DPMPTSP, OPD teknis, serta pengguna layanan.

Pedoman wawancara disusun secara semi-terstruktur dengan mengacu pada variabel utama TAM, yaitu: persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, dan sikap pengguna. Selain wawancara, data dikumpulkan melalui dokumentasi regulasi, laporan pelayanan DPMPTSP, serta observasi proses pelayanan. Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber dengan membandingkan informasi dari aparaturnya, pengguna layanan, serta data sekunder seperti laporan Ombudsman RI dan dokumen resmi DPMPTSP (Sugiyono, 2016). Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan sebagaimana dikemukakan Miles dan Huberman (Sugiyono, 2016). Berikut daftar informan dan triangulasi beserta dengan alasan nya:

Tabel 2. Daftar Informan dan Triangulasi Penelitian serta Alasan Pemilihan

No	Informan	Instansi/Sektor	Jabatan/Jenis Usaha	Kategori	
1.	A (Laki-laki)	Pelaku UMKM	Usaha kecil	Pengguna Layanan	
2.	AS (Laki-laki)	Pelaku UMKM	Usaha umum		
3.	AR (Laki-laki)	Pelaku UMKM	Sektor perkebunan		
4.	D (Laki-laki)	Pelaku UMKM	Sektor perkebunan		
5.	IP (Perempuan)	Pelaku UMKM	Usaha kuliner rumahan		
6.	EYS (Perempuan)	Pelaku UMKM	Industri olahan hasil laut	OPD terkait	
7.	IR (Laki-laki)	Pemda	Dinas Pendidikan		
8.	N (Perempuan)	Pemda	Badan Pendapatan Daerah		
9.	Ida (Perempuan)	Pemda	Dinas Perikanan		
10.	Efapriani (Perempuan)	Pemda	Dinas Kesehatan		
11.	YR (Laki-laki)	Pemda	DisKOMINFO		
12.	S (Perempuan)	Pemda	Dinas Permukiman		
13.	YN (Perempuan)	Pemda	Dinas Lingkungan Hidup		
14.	MFH (Perempuan)	Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat	Informan Triangulasi		Penerima aduan layanan (masyarakat)

Sumber: Olahan Peneliti, 2025

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan sistem *Online Single Submission* (OSS) di DPMPTSP Kabupaten Pasaman Barat merupakan bagian dari agenda nasional dalam mewujudkan pelayanan publik yang cepat, terintegrasi, dan transparan melalui pemanfaatan teknologi informasi. Hal ini sebagai turunan dari Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018, OSS dirancang untuk menyederhanakan proses perizinan dengan mengintegrasikan semua izin usaha dalam satu sistem digital yang terhubung dari pusat hingga daerah. DPMPTSP Pasaman Barat mulai mengadopsi OSS sejak 2019. Berbagai upaya dilakukan untuk mendukung implementasinya, seperti penyediaan sarana prasarana layanan

digital, pelatihan bagi petugas, serta sosialisasi kepada masyarakat. Langkah ini menjadi sangat penting mengingat sebagian besar pelaku usaha di daerah merupakan usaha mikro dan kecil dengan keterbatasan akses terhadap teknologi. Namun demikian, pelaksanaan OSS tidak sepenuhnya bebas hambatan. Tantangan teknis dan sosial masih menjadi isu utama.



Gambar 1. Pelaksanaan Bimtek OSS oleh DPMPTSP Kabupaten Pasaman Barat
Sumber: (Effendi, 2022)

Berdasarkan penelitian yang dilakukan hasil penerapan teknologi OSS dalam peningkatan pelayanan publik di DPMPTSP Kabupaten Pasaman Barat terangkum dalam tabel berikut:

Tabel 3. Matriks Temuan Variabel TAM vs Penilaian Empiris vs Hambatan

Variabel TAM	Penilaian Empiris	Hambatan Utama
Persepsi Kegunaan	Proses perizinan lebih terpusat dan efisien	Integrasi sistem antar OPD belum optimal
Persepsi Kemudahan Pengguna	Akses layanan lebih cepat	Sistem belum <i>user-friendly</i> , literasi digital rendah
Sikap Pengguna	Penerimaan bersifat pragmatis	Kepercayaan pengguna belum terbentuk kuat

Sumber: Diolah dari data primer penelitian, 2025

Temuan ini sejalan dengan penelitian (Syafriadi, 2023) dan (Zumardi, Busman, Wulandari, Feronika, & Helmi, 2024) yang menunjukkan bahwa OSS meningkatkan kuantitas layanan, namun belum sepenuhnya meningkatkan kualitas pelayanan. Hambatan integrasi sistem dan keterbatasan SDM menyebabkan manfaat OSS belum dirasakan secara merata. Kondisi ini terjadi karena transformasi digital belum sepenuhnya diikuti dengan penguatan kapasitas kelembagaan dan budaya digital aparatur. Implementasi OSS di

tingkat daerah sering kali berfokus pada pemenuhan aspek regulatif dan teknis sistem, namun mengabaikan kesiapan sumber daya manusia dan integrasi antar organisasi.

Akibatnya, persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan OSS belum terbentuk secara optimal, sebagaimana dijelaskan dalam *Technology Acceptance Model* bahwa kedua persepsi tersebut merupakan determinan utama penerimaan teknologi (Davis, 1989). Dampak lanjutan dari kondisi ini adalah meningkatnya beban kerja operator, keterlambatan proses verifikasi, serta menurunnya kepercayaan pengguna terhadap layanan digital pemerintah (Syafriadi, 2023; Zumardi, Busman, Wulandari, Feronika, & Helmi, 2024). Oleh karena itu, solusi yang perlu ditempuh tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga strategis, melalui penguatan literasi digital aparatur, peningkatan integrasi sistem antar OPD, serta dukungan kebijakan dan supervisi berkelanjutan dari pemerintah pusat guna memastikan efektivitas OSS secara jangka panjang.

Sebagai pelengkap atas hal ini temuan dari (Iqbal & Fridayani, 2022) dapat melengkapi atas evaluasi pemanfaatan teknologi OSS dalam pelayanan publik di DPMPTSP Kabupaten Pasaman Barat. Bahwa kualitas sistem (system quality) juga berperan penting terhadap sikap pengguna dalam menggunakan OSS untuk memperoleh pelayanan di bidang perizinan/non-perizinan. Kualitas sistem yang masih perlu ditingkatkan dengan jalan pembaruan teknologi dari waktu ke waktu, serta intensitas pelaksanaan bimbingan teknis (bimtek) bagi semua pihak terkait akan semakin membuat OSS menjadi familiar. Hal ini tidak hanya bagi seluruh pelaku usaha namun juga internal pemerintah di seluruh Indonesia umumnya, dan Pemerintah Kabupaten Pasaman Barat secara khususnya. Terlebih tingkat literasi digital yang masih timpang antar daerah masih cukup menjadi kendala serius dalam menerapkan *e-government*.

PENUTUP

Fokus utama dalam tulisan ini adalah: apa hambatan utama yang dihadapi dalam pemanfaatan teknologi OSS di DPMPTSP Kabupaten Pasaman Barat, serta bagaimana hambatan tersebut memengaruhi efektivitas implementasi OSS. Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dilakukan sebelumnya maka dapat ditegaskan bahwa: Implementasi OSS di DPMPTSP Kabupaten Pasaman Barat

efektif dari sisi persepsi kegunaan, ditandai dengan peningkatan kuantitas layanan perizinan; Persepsi kemudahan penggunaan masih rendah akibat keterbatasan integrasi sistem, SDM, dan literasi digital; Hambatan tersebut berdampak pada sikap pengguna dan menurunkan efektivitas OSS secara keseluruhan.

Berdasarkan pembahasan yang dilakukan dan kesimpulan di atas, tulisan ini masih memiliki banyak celah keterbatasan untuk menganalisis efektivitas implementasi OSS di DPMPTSP Kabupaten Pasaman Barat. Beberapa saran yang dapat diberikan sehubungan dengan tulisan ini antara lain: Untuk DPMPTSP Kabupaten Pasaman Barat (dengan Prioritas Tinggi, selama \pm 3 bulan): penguatan integrasi sistem antar OPD dan bimtek intensif; Untuk Pemerintah Pusat (dengan Prioritas Sedang): penyempurnaan desain OSS dan dukungan anggaran; Untuk Peneliti Selanjutnya: menggunakan pendekatan kuantitatif atau mixed methods untuk mengukur tingkat penerimaan OSS secara lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Alimudin, Basri, M., Yusuf, M., & Amos. (2025). Analisis penerapan e-government pada pelayanan izin usaha di kantor kementerian hukum dan ham wilayah provinsi sulawesi tenggara. *Publica: Jurnal Administrasi Pembangunan dan Kebijakan Publik Vol. 16 No. 1, Februari*, 116-126.
- Almauly, G., Al Yakin, A., & Lidda, M. A. (2022). Efektifitas pelayanan pembuatan surat izin usaha perdagangan (siup) di dinas koperasi, umkm, perindustrian dan perdagangan kabupaten mamasa tahun 2020. *Journal Peqquarang: Conference Series (JPCS), Vol. 4, No. 1, Mei*, 205-214.
- Christiawan, R. (2021). Perizinan berbasis online single submission untuk mewujudkan kemudahan berusaha. *Masalah-masalah Hukum, Vol. 50, No. 1, Januari*, 60-69.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly, Vol. 13, No. 3, September*, 319-340.
- Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pasaman Barat. (2025). *Laporan bulanan pelayanan perizinan OSS - Maret (Dokumen Internal)*. Pasaman Barat: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pasaman Barat.
- Effendi, R. (2022, Juli 19). *Dpmptsp pasaman barat gelar bimtek migrasi oss rba*. Retrieved from linkedin.com: <https://id.linkedin.com/pulse/dpmptsp-pasaman-barat-gelar-bimtek-migrasi-oss-rba-riswan-effendi#:~:text=Dinas%20Penanaman%20Modal%20dan%20Pelayanan%20Terpadu%20Satu,Selasa%20tanggal%2019%20Juli%202022%2C%20bertempat%20di>
- Handayani, I. G., & Rizal, M. (2024). Implementasi online single submission (oss) dalam pelayanan perizinan berusaha di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (dpmptsp) provinsi kalimantan timur. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik, Vol. 6, No. 1, Maret*, 76-84.
- Iqbal, M., & Fridayani, H. D. (2022). E-government acceptance model during covid-19 crisis in taiwan city, taiwan. *TRANSFORMASI: Jurnal Manajemen Pemerintahan, Vol. 14, No. 1, June*, 1-11.
- Jalma, H., Putera, R. E., & Kusdarini. (2019). E-government dengan pemanfaatan web opensid dalam pelayanan publik di nagari tanjung haro sikabu-kabu padang panjang. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi), Vol. 8, No. 1, Juni*, 24-37.
- Jayakresna, M. D., Adriani, Z., & Wulan B, S. K. (2025). Implementasi sistem online single submission(oss) terhadap kemudahan layanan akses dalam mendorong investasi dan pengembangan ekonomi lokal. *Nuansa: Publikasi Ilmu Manajemen dan Ekonomi Syariah, Vol. 3, No. 2, June*, 368-375.

- Kurniasih, A., Santoso, A. K., Riana, D., Kadafi, A. R., & Husin, A. I. (2020). Tam method and acceptance of covid-19 website users in indonesia. *International Conference on Advanced Information Scientific Development (ICAISD)* (pp. 1-8). West Java: IOP Science.
- Lestari, R. A. (2019). Reformasi birokrasi sebagai pelayan publik. *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, Vol. 9, No. 1, April, 62-68.
- Mayasari, D. N. (2025). Kepastian hukum bagi pelaku bisnis dalam memperoleh izin berusaha melalui lembaga perizinan online single submission (oss). *MHI: Media Hukum Indonesia*, Vol. 3, No. 3, Juni, 344-350.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: a methods sourcebook (3rd ed.)*. Arizona: Sage Publications Inc.
- Moleong, L. J. (2016). *Metodologi penelitian kualitatif*. Jakarta: Remaja Rosdakarya.
- Nabila, S. G., Putri, M. A., Siswoyo, M., & Imawan, K. (2025). The implementation of micro and small business licensing policy based on the online single submission (oss) in Cirebon city. *IJAR: Indonesian Journal of Advanced Research*, Vol. 4, No. 7, July, 1203-1214.
- Orywika, M. F., Lukman, S., & Kurniawati, L. (2021). Pengaruh penerapan online single submission(oss) terhadap perilaku birokrasi dan pelaku usaha serta dampaknya bagi percepatan investasidi kabupaten bangka selatan provinsi kepulauan bangka belitung. *Adhikari*, Vol. 1, No.2, Oktober, 88-93.
- Pradana, H. A., & Salamat, M. A. (2025). Analysis of public acceptance of e-government services using the tam model (technology acceptance model). *MSJ: Majority Science Journal*, Vol. 3, No. 4, November, 105-115.
- Risni, S., Wahyuni, R., Irfani, A. Z., Pribadi, M. A., & Helmi, R. F. (2024). Optimalisasi pelayanan perizinan berusaha melalui online single submission (oss) oleh dpmpstsp kota padang. *JISHS: Jurnal Ilmu Sosial, Humaniora dan Seni*, Vol. 3, No. 2, Oktober-Desember, 890-895.
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian pendidikan: pendekatan kuantitatif, kualitatif dan r&d*. Bandung: Alfabeta.
- Suprianto, B. (2023). Literature review: penerapan teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. *JPP: Jurnal Pemerintahan dan Politik*, Vol. 8, No. 2, Juni, 123-128.
- Syafriadi. (2023). Efektivitas pelaksanaan online single submission (oss) untuk pelayanan perizinan di mal pelayanan publik pekanbaru berdasarkan peraturan pemerintah nomor 24 tahun 2018. *Al Manhaj: Jurnal Hukum dan Pranata Sosial Islam*, Vol. 5, No. 2, July-Desember, 1081-1088.
- Warsono, H., Yuwono, T., & Putranti, I. R. (2023). Analyzing technology acceptance model for collaborative governance in public administration: empirical evidence of digital governance and perceived ease of use. *International Journal of Data and Network Science*, Vol. 7, 41-48.
- Zumardi, S., Busman, V. P., Wulandari, Feronika, D., & Helmi, R. F. (2024). Efektivitas penggunaan aplikasi sinopen dalam mengurus perizinan dan non-perizinan pada dpmpstsp kota padang. *Jurnal Ilmu Sosial, Humaniora, dan Seni (JISHS)*, Vol. 3, No. 2, Oktober-Desember, 861-863.