

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, R. (2026). Kualitas layanan publik di era digital: Sebuah penilaian empiris terhadap Badan Komunikasi dan Informasi Pemerintah. *e-JKPP: Jurnal Kebijakan Publik*, 12(1). <https://doi.org/10.36448/ejkpp.v12i1.4851>
- Alfansyur, A., & Mariyani. (2020). Seni mengelola data: Penerapan triangulasi teknik, sumber dan waktu pada penelitian pendidikan sosial. *HISTORIS: Jurnal Kajian, Penelitian & Pengembangan Pendidikan Sejarah*, 5(2), 146–150.
- Bilita, R. S., Nurazmi, F., & Prasta, I. (2023). Implementasi sistem Online Single Submission Risk Based Approach (OSS RBA) di Kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tanjungpinang. *CiDEA Journal*, 2(2), 13–19. <https://doi.org/10.56444/cideajournal.v2i2.1267>
- Creswell, J. W. (2016). *Research design: Pendekatan metode kualitatif, kuantitatif, dan campuran* (4th ed.). Pustaka Pelajar.
- Duri, R., Hidayat, B. A., & Sinaga, R. D. (2024). Efektivitas Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA): Inovasi perizinan usaha mikro kecil di perkotaan. *Matra Pembaruan: Jurnal Inovasi Kebijakan*, 8(2), 103–116.
- El Fajri, M. R., & Woro Astuti, S. J. (2024). Efektivitas sistem perizinan online OSS RBA (Online Single Submission Risk Based Approach) terhadap pengembangan UMKM di Kabupaten Gresik. *JISP (Jurnal Inovasi Sektor Publik)*, 4(1), 60–71. <https://doi.org/10.38156/jisp.v4i1.227>
- Group, W. B. (2021). *Digital government and public service transformation*. World Bank Publications.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya*. Gava Media.
- Hendriyaldi, H., Prasetyo, A., & Kurniawan, R. (2022). Transformasi digital pada sektor pemerintahan: Upaya peningkatan pelayanan publik di Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik dan Birokrasi*, 18(2), 99–110.
- Heriyanto, H. (2022). E-Government dan good governance: Upaya meningkatkan

- pelayanan publik di era digital. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 18(1), 45–56.
- Indah, S. U., Antoni, D., & Saluza, I. (2025). Pemetaan literasi digital masyarakat dalam menilai kesiapan akses pelayanan publik digital di Kecamatan Sanga Desa. *Jurnal Nasional Ilmu Komputer*, 6(3), 71–81. <https://doi.org/10.47747/jurnalnik.v6i3.2900>
- Indrajit, R. E. (2016). *Electronic government: Strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital*. Andi Offset.
- Lenaini, I. (2021). Teknik pengambilan sampel purposive dan snowball sampling. *Historis: Jurnal Kajian, Penelitian dan Pengembangan Pendidikan Sejarah*, 6(1), 33–39.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications.
- Moleong, L. J. (2019). *Metodologi penelitian kualitatif* (38th ed.). Remaja Rosdakarya.
- Patrisia, N. E., Anwar, F., & D., S. A. (2021). Penerapan transformasi digital pada pelayanan publik di Badan Pengelola Keuangan Provinsi Bengkulu. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(1), 24–35.
- Prasojo, E. (2021). Digital governance and bureaucratic reform in Indonesia: The implementation of electronic-based government systems. *Jurnal Administrasi Publik*, 18(2), 123–134.
- Putri, A., & Setiawan, D. (2024). Pengukuran kualitas layanan digital e-government menggunakan metode WebQual 4.0. *Jurnal Administrasi Publik Digital*, 5(1), 45–58.
- Ramadhan, F. (2023). Analisis faktor penghambat implementasi OSS RBA di tingkat DPMPSTSP kabupaten. *Jurnal Kebijakan dan Pelayanan Publik*, 4(2), 88–101.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2005). *Manajemen pelayanan: Pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter, dan standar pelayanan minimal*. Pustaka Pelajar.

- Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi*. Bumi Aksara.
- Sudaryono. (2019). *Metodologi penelitian kuantitatif, kualitatif, dan mix method*. Rajawali Pers.
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kualitatif*. Alfabeta.
- Sukomardojo, T., Akbar, R. A., Aripin, Z., Amin, F., & Fatmawati, E. (2023). Transformasi digital dalam administrasi publik dan dampaknya terhadap kesadaran politik ekonomi: Analisis pendekatan kualitatif dalam connected community. *Ministrate: Jurnal Birokrasi dan Pemerintahan Daerah*, 5(2), 196–204. <https://doi.org/10.15575/jbpd.v5i2.26901>
- Taufiqurokhman, T., Pathony, T., Damanik, F. H. S., Nurhakim, A., & Judijanto, L. (2023). Transformasi e-government: Mengevaluasi dampak digitalisasi terhadap pelayanan publik. *Jurnal Cahaya Mandalika*, 3(2), 1796–1803. <https://doi.org/10.36312/jcm.v3i2.2390>
- Wicaksono, R. (2024). Evaluasi antarmuka portal perizinan berbasis risiko terhadap literasi digital pelaku usaha lokal. *Jurnal Sistem Informasi dan Pelayanan Digital*, 3(2), 60–72.

LAMPIRAN

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UM BENGKULU
 0822 4101100
 087 551 0000
 07361 26171

Nomor : 300-SI/DF.7/IL3.AU/C/2026
 Lamp : 1 berkas
 Perihal : Izin Penelitian

Bengkulu, 25 Juni 2026

Kepada Yth Kepala Dinas Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (KESBANGPOL) Kabupaten Seluma
 di
 Tempat

Assalammu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, dengan ini kami sampaikan bahwa dalam rangka menunjang Penulisan Karya Ilmiah/Skripsi mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Bengkulu, kami mengharapkan bantuan Bapak/Ibu/Saudar untuk dapat memberi izin penelitian kepada mahasiswa kami :

Nama : SARI AFRIANI
 NPM : 2263201036
 Program Studi : Administrasi Publik

Untuk melaksanakan penelitian dengan judul "Analisis Pelayanan Publik Berbasis Digital Melalui Sistem Oss Pada DPMPITSP Kabupaten Seluma". penelitian ini akan dilaksanakan di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPITSP) Kabupaten Seluma dalam rangka penyusunan Tugas Akhir (Skripsi/Karya Ilmiah) dari Tanggal 29 Juni 2026 – 29 Juli 2026. Sebagai bahan pertimbangan, bersama surat ini kami lampirkan proposal penelitian mahasiswa yang bersangkutan.

Demikian surat permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Wassalammu'alaikum Wr. Wb.

*a/n Dekan,
 Wakil Dekan I*
Rosidin, M. Si
 NP. 19820112 200904 1 080

um bengkulu
 um bengkulu
 um Bengkulu

um bengkulu
 umb tv
 Radio Jazirah FM 104.3 M.Hz

Surat izin penelitian KESBANGPOL

SURAT IZIN PENELITIAN



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

 Email: um@um-bkg.ac.id
 Telepon: (0736) 25161

Nomor : 300-SI/DF.7/II.3.AU/C/2026

Lamp : 1 berkas

Perihal : Izin Penelitian

Bengkulu, 25 Juni 2026

Kepada Yth : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kabupaten Seluma

di

Tempat

Assalammu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, dengan ini kami sampaikan bahwa dalam rangka menunjang Penulisan Karya Ilmiah/Skripsi mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Bengkulu, kami mengharapkan bantuan Bapak/Ibu/Saudar untuk dapat memberi izin penelitian kepada mahasiswa kami :

Nama : SARI AFRIANI

NPM : 2263201036

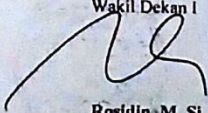
Program Studi : Administrasi Publik

Untuk melaksanakan penelitian dengan judul "Analisis Pelayanan Publik Berbasis Digital Melalui Sistem Oss Pada DPMPSTP Kabupaten Seluma", penelitian ini akan dilaksanakan di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kabupaten Seluma dalam rangka penyusunan Tugas Akhir (Skripsi/Karya Ilmiah) dari Tanggal 29 Juni 2026 – 29 Juli 2026. Sebagai bahan pertimbangan, bersama surat ini kami lampirkan proposal penelitian mahasiswa yang bersangkutan.

Demikian surat permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Wassalammu'alaikum Wr. Wb.

a/n Dekan,
Wakil Dekan I



Rosdini M. Si

 um-bkg.ac.id

 humas@um-bkg.ac.id

 (0736) 25161

 um-bengkulu

 um-bengkulu

 um-bengkulu

 um-bengkulu

 um-bkg

 Radio Jazirah FM 104.3 M. Hz

Surat izin penelitian DPMPSTP Kabupaten Seluma

SURAT REKOMENDASI PENELITIAN DARI KESBANGPOL



PEMERINTAH KABUPATEN SELUMA
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
 Jl. RA. Kartini No. 17 Komplek Perkantoran Pemda Seluma Tais
 Kode Pos 38576 Tlp. (0736) 91292 Fax. 91292

REKOMENDASI IZIN PENELITIAN
 Nomor 200.1.2.123_BIDANG WASBANG_VI_2026

Menindaklanjuti surat dari Wakil Dekan II Universitas Muhammadiyah Bengkulu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor 300-SI/DF.7/II.3 AU/C/2026 Tanggal 25 Juni 2026 perihal Izin Penelitian, pada prinsipnya tidak keberatan dan memberikan izin kepada saudara/i:

Nama : Sari Afriani
 NPM : 2263201036
 Program Studi : Administrasi Publik
 Universitas : Muhammadiyah Bengkulu
 Pengikut : -

Untuk melaksanakan penelitian di wilayah Kabupaten Seluma, dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Lokasi penelitian di DPMPITSP Kabupaten Seluma.
2. Penelitian sesuai dengan judul yang diajukan, yaitu *"Analisis Pelayanan Publik Berbasis Digital Melalui Sistem Oas Pada DPMPITSP Kabupaten Seluma"*.
3. Lama waktu penelitian selama 1 bulan.
4. Harus mentaati semua Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku.
5. Setelah selesai melakukan penelitian, satu rangkap hasil penelitian harus dilaporkan kepada Bupati Seluma melalui Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Seluma.
6. Rekomendasi ini akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku, apabila ternyata pemegang Surat Rekomendasi tidak mentaati/mengindahkan ketentuan-ketentuan seperti tersebut di atas.

Demikianlah rekomendasi ini diberikan, dan untuk dipergunakan serta dipertanggungjawabkan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan : Di Tais
 Pada Tanggal : 29 Juni 2026

Plt. KEPALA BADAN KESATUAN
 BANGSA DAN POLITIK,



H. JONI FAIZAL, S.Sos, M.AP
 Pembina IV/a
 NIP. 19770629 201001 1 008

Lampiran disampaikan kepada Yth:

1. Bupati Seluma (Sebagai Laporan)
2. Kepala Dinas Perencanaan, Monev dan Pelaporan Terpadu Satu Peta (DPMPITSP) Kabupaten Seluma
3. Wakil Dekan II Universitas Muhammadiyah Bengkulu
4. Yang bersangkutan
5. Arsip

Dokumen ini telah distandartkan secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

SURAT IZIN PENELITIAN DIKANTOR DPMPTSP

	PEMERINTAH KABUPATEN SELUMA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU Jalan Raya Bengkulu Manna, Km. 58 Simpang Enam - Tais ☎ 0736-7391332 Kode Pos 38576 Provinsi Bengkulu
IZIN PENELITIAN Nomor : 58/46/DPMPTSP-II/VI/2026	
Dasar :	a. bahwa berdasarkan Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 53 Tahun 2023 tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi. b. bahwa berdasarkan Peraturan Bupati Seluma Nomor 57 Tahun 2021 tentang pendelegasian wewenang pelayanan perizinan berusaha dan perizinan non berusaha kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Seluma. c. bahwa Berdasarkan surat dari Universitas Muhammadiyah Bengkulu Nomor : 300-SI/DF.7/II.3.AU/C/2026 Hal : Izin Penelitian Tanggal: 25 Juni 2026
Memperhatikan :	Rekomendasi Plt. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Seluma Dengan Nomor : 200.1.2.123 BIDANG WASBANG_VI_2026 Tanggal 29 Juni 2026.
DENGAN INI MENYATAKAN BAHWA	
Nama/NPM :	SARI AFRIANI/2263201036
Pekerjaan :	MAHASISWA
Fakultas/Prodi :	ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK/ ADMINISTRASI PUBLIK
Judul Penelitian :	ANALISIS PELAYANAN PUBLIK BERBASIS DIGITAL MELALUI SISTEM OSS PADA DPMPTSP KABUPATEN SELUMA
Daerah Penelitian :	DPMPTSP KABUPATEN SELUMA
Waktu Penelitian :	30 Juni 2026 S/D 30 Juli 2026
Penanggung Jawab :	Rosidin, M.Si
Dengan Ketentuan :	Tidak dibenarkan mengadakan kegiatan yang tidak sesuai dengan penelitian yang dimaksud. Harus mentaati peraturan dan perundang - undangan yang berlaku serta mengundahkan adat istiadat setempat. Apabila masa berlaku surat keterangan penelitian ini sudah berakhir, sedangkan pelaksanaannya belum selesai maka yang bersangkutan harus mengajukan surat perpanjangan keterangan penelitian. Surat keterangan penelitian ini akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku, apabila ternyata pemegang surat ini tidak mentaati ketentuan seperti tersebut di atas.
TIDAK DIPUNGUT BIAYA Dikeluarkan di : Tais Pada tanggal : 30 Juni 2026	
 PLT.KEPALA  MULYADI, Ams. Pd., S.Pd., M.A.P NIP. 19720330 199304 1 001	

DOKUMENTASI PENELITIAN



Wawancara bersama kepala pelaksana pelayanan publik di kantor DPMPPTSP Kabupaten Seluma



Wawancara bersama pelaksana pelayanan sistem OSS dalam penerbitan NIB di kantor DPMPPTSP Kabupaten Seluma



Wawancara bersama salah satu pendamping sistem OSS dalam penerbitan NIB di Kantor DPMPTSP Kabupaten seluma



Wawancara bersama pelaku usaha mikro keripik di kecamatan sukaraja



Wawancara bersama penerbit nomor induk berusaha cucian hidrolit



Wawancara bersama penerbit nomor induk berusaha kios bengkel



Wawancara bersama penerbit nomor induk berusaha pada kios isi ulang air galon

