



Jurnal BADATI Ilmu Sosial & Humaniora

Vol 8 No 2 November 2025

P-ISSN : 1907 – 5340

E-ISSN : 2722 - 3248

Hal. : 58 - 69

Transformasi Digital Pelayanan Publik: Pembelajaran dari Implementasi Sistem OSS (*Online Single Submission*)

Junus Kwelju

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Kristen Indonesia Maluku
email: jkwelju2023@yahoo.com

Abstract

The digital era has fundamentally changed the paradigm of public services, encouraging governments to adopt digital technology to improve efficiency, transparency, and accessibility. This study analyzes the digital transformation of public services through the implementation of the Online Single Submission (OSS) system in Indonesia. Using a systematic literature review and case study approach, this research explores how the OSS, as an integrated electronic business licensing platform, has transformed the way the government provides services to the public and businesses. The findings indicate that although the OSS has successfully simplified the licensing process and increased bureaucratic efficiency, its implementation still faces challenges related to digital literacy, technological infrastructure, and inter-agency coordination. This research contributes to the theoretical understanding of public sector digital transformation and provides practical recommendations for optimizing digital service systems.

Keywords: Digital Transformation; Public Services; Online Single Submission; E-Government; Bureaucratic Innovation.

Abstrak

Era digital telah mengubah paradigma pelayanan publik secara fundamental, mendorong pemerintah untuk mengadopsi teknologi digital guna meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan. Penelitian ini menganalisis transformasi digital pelayanan publik melalui implementasi sistem Online Single Submission (OSS) di Indonesia. Menggunakan pendekatan literature review sistematis dan studi kasus, penelitian ini mengeksplorasi bagaimana OSS sebagai platform perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik telah mengubah cara pemerintah memberikan layanan kepada masyarakat dan dunia usaha. Temuan menunjukkan bahwa meskipun OSS berhasil menyederhanakan proses perizinan dan meningkatkan efisiensi birokrasi, implementasinya masih menghadapi tantangan terkait

literasi digital, infrastruktur teknologi, dan koordinasi antar instansi. Penelitian ini berkontribusi pada pemahaman teoritis tentang transformasi digital sektor publik dan memberikan rekomendasi praktis untuk optimalisasi sistem pelayanan digital.

Keywords: Transformasi Digital; Pelayanan Public; Online Single Submission; E-Government; Inovasi Birokrasi.

PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam sektor publik telah menjadi agenda penting bagi pemerintah di seluruh dunia dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Menurut *OECD (2024)*, pemerintahan digital sangat penting untuk mengubah proses dan layanan pemerintah dengan cara yang meningkatkan responsivitas dan keandalan sektor publik. Selama pandemi COVID-19, transformasi digital juga terbukti krusial bagi kemampuan pemerintah untuk terus beroperasi di masa krisis dan memberikan layanan yang tepat waktu kepada warga dan dunia usaha. Namun, agar transformasi digital berkelanjutan dalam jangka panjang, diperlukan fondasi yang solid, termasuk pengaturan tata kelola yang dapat beradaptasi, infrastruktur publik digital yang andal dan tangguh, serta pendekatan prospektif untuk mengatur teknologi yang muncul seperti kecerdasan buatan.

Penelitian *Latupeirissa et al. (2024)* menunjukkan bahwa transformasi digital meningkatkan layanan publik dengan mengintegrasikan teknologi digital, namun penggunaan teknologi digital yang cepat di sektor publik dapat memarginalisasi kelompok yang tidak memiliki akses atau keakraban dengan platform digital. Hal ini dapat menciptakan kesenjangan digital, memperburuk ketidaksetaraan dengan meninggalkan orang-orang yang tidak dapat mengakses layanan digital. Temuan penelitian menunjukkan bahwa meningkatkan efisiensi organisasi, memenuhi harapan warga, dan merespons tuntutan superior dari otoritas yang lebih tinggi mendorong perubahan digital dalam penyampaian layanan publik.

Studi *Mergel et al. (2023)* dalam jurnal *Digital Government: Research and Practice* menekankan bahwa transformasi digital menyiratkan perubahan pada dua tingkat: pertama, di inti organisasi, proses dan rutusnya; dan kedua, di lingkungannya, model bisnis, produk, dan layanan, serta dalam interaksi antara pengguna dan organisasi itu sendiri. Pemicu utama dari perubahan ini adalah pengenalan teknologi digital, yang mengubah harapan yang dimiliki warga dan pengguna terhadap penyampaian layanan publik dan memperkenalkan mode penyampaian layanan baru. Kerangka kerja teoretis terbaru menunjukkan bahwa transformasi digital dapat diinterpretasikan sebagai perubahan berkelanjutan karena lingkup dan kompleksitasnya yang luas (*Hanelt et al., 2021*).

Dalam konteks Indonesia, implementasi sistem Online Single Submission (OSS) merupakan wujud nyata dari transformasi digital pelayanan publik yang bertujuan untuk menyederhanakan proses perizinan berusaha. *Sudarmo et al. (2023)* menjelaskan bahwa OSS adalah sistem perizinan berusaha berbasis elektronik terintegrasi atau Online Single Submission Risk-Based Approach (OSS-RBA) yang merupakan izin usaha yang dikeluarkan oleh lembaga OSS-RBA atas nama Menteri, Kepala Lembaga, Gubernur, atau Bupati/Walikota kepada pelaku usaha melalui sistem elektronik. OSS-RBA diciptakan sebagai bentuk reformasi di bidang perizinan usaha, karena sebelumnya penanganan usulan izin terkesan rumit, memerlukan prosedur birokrasi yang panjang dan kunjungan langsung ke instansi terkait.

Revolusi industri 4.0 dan inovasi digital yang cepat telah mendorong pemerintah untuk memanfaatkan teknologi guna meningkatkan layanan publik dan kualitas fungsi administrasi dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat (*Salgues, 2018*). Transformasi digital di luar sektor publik mengubah harapan warga mengenai kapasitas pemerintah untuk menyediakan layanan digital berkualitas tinggi dan instan (*Clarke, 2020*). Sebagai respons terhadap harapan yang berkembang ini, pemerintah mengubah paradigma operasional mereka untuk meningkatkan penyampaian layanan publik dan meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, interoperabilitas, dan kepuasan warga (*Mergel et al., 2019*).

Penelitian *Iddrisu & Fuseini (2025)* dalam *International Journal of Organizational Analysis* menunjukkan bahwa teknologi digital memiliki dampak besar pada struktur organisasi dan pengambilan keputusan, menghasilkan peningkatan penyampaian layanan. Dengan nilai R-square sebesar 0,839, model pengukuran menunjukkan validitas dan reliabilitas yang kuat serta menyumbang 83,9% varians dalam penyampaian layanan. Temuan ini menyoroti perlunya organisasi publik untuk menerapkan rencana transformasi digital yang komprehensif yang mencakup perubahan budaya dan pengembangan kepemimpinan untuk memaksimalkan hasil penyampaian layanan.

Studi *Lin & Yaakop (2024)* dalam *Frontiers in Political Science* melalui analisis bibliometrik menunjukkan bahwa adopsi tata kelola digital mengintegrasikan teknologi dan metode digital ke dalam operasi organisasi atau pemerintah. Adopsi digital meningkatkan efisiensi internal, memenuhi persyaratan peraturan, memungkinkan pengambilan keputusan berbasis data, dan meningkatkan layanan publik, yang mengarah pada penyampaian layanan dan pemanfaatan sumber daya yang lebih efisien untuk lembaga pemerintah dan bisnis.

Penelitian bibliometrik mereka menganalisis 2.420 publikasi dari Web of Science periode 2000-2023, menunjukkan peningkatan penelitian yang signifikan terutama setelah tahun 2020, yang berkaitan erat dengan dampak pandemi COVID-19 terhadap percepatan adopsi pemerintahan digital.

Dalam konteks negara berkembang, *Desai & Manoharan (2024)* dalam *International Journal of Public Administration* menyoroti bahwa pengalaman Digital Public Infrastructure (DPI) India sangat penting karena skala dampak sosialnya sangat relevan bagi negara-negara berkembang. Penelitian menunjukkan bahwa DPI dapat memfasilitasi tata kelola kolaboratif lintas sektor, memudahkan pemerintah untuk menciptakan nilai publik melalui kebijakan dan penyediaan layanan publik yang menjunjung tinggi kesetaraan, inklusi, dan akuntabilitas. Literatur yang ada telah mendokumentasikan dampak signifikan dari digitalisasi nilai publik, namun penelitian tentang sektor publik lebih terfokus pada keuntungan efisiensi yang dimediasi teknologi.

Penelitian *Abn_hammad et al. (2025)* dalam *International Journal of Accounting and Economics Studies* menganalisis evolusi e-government di Arab Saudi sebagai bagian dari Visi 2030, menunjukkan bahwa komitmen kepemimpinan dan kolaborasi lintas lembaga menjadi pendorong peningkatan integrasi layanan, yang tercermin dalam kenaikan Arab Saudi ke 20 besar dalam peringkat e-government global pada tahun 2024. Peralihan menuju platform yang berpusat pada warga telah meningkatkan aksesibilitas dan kepuasan pengguna, serta memberikan manfaat ekonomi seperti penghematan biaya dan penciptaan lapangan kerja yang sejalan dengan tata kelola fiskal.

Namun, implementasi transformasi digital pelayanan publik tidak lepas dari berbagai tantangan. *Thareq & Fitrah (2022)* dalam penelitiannya tentang kualitas pelayanan OSS menunjukkan bahwa masih terdapat permasalahan dalam transisi dari mekanisme perizinan manual ke elektronik yang membutuhkan waktu bagi masyarakat untuk memahami proses perizinan secara elektronik. Tidak hanya di kalangan masyarakat tetapi juga pemerintah sendiri perlu melakukan penyesuaian selama periode transisi mekanisme sistem baru. Hal ini memerlukan dukungan dari Perangkat Daerah (PD), kesiapan sumber daya manusia serta kestabilan sarana dan prasarana dalam upaya mencapai keberhasilan sistem OSS tersebut. Penelitian *Dwipermana (2022)* menambahkan bahwa kendala implementasi OSS tidak hanya terkait dengan aspek teknis, tetapi juga meliputi kurangnya pemahaman pengguna, jaringan internet yang belum merata, dan lemahnya koordinasi antar instansi.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis transformasi digital pelayanan publik melalui pembelajaran dari implementasi sistem OSS di Indonesia. Penelitian ini penting dilakukan untuk memberikan pemahaman mendalam tentang bagaimana transformasi digital dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, sekaligus mengidentifikasi faktor-faktor kunci keberhasilan dan tantangan yang dihadapi dalam implementasinya. Melalui analisis komprehensif terhadap implementasi OSS, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dan praktis bagi pengembangan strategi transformasi digital pelayanan publik yang lebih efektif dan berkelanjutan, tidak hanya di Indonesia tetapi juga di negara-negara berkembang lainnya yang menghadapi tantangan serupa dalam modernisasi sistem pelayanan publiknya.

KAJIAN LITERATUR

Kerangka Teoritis Transformasi Digital Sektor Publik

Transformasi digital dalam sektor publik merupakan konsep multidimensi yang melibatkan perubahan fundamental dalam cara pemerintah beroperasi dan memberikan layanan. *Hanelt et al. (2021)* mendefinisikan transformasi digital sebagai proses perubahan berkelanjutan yang dipicu oleh teknologi digital dan mempengaruhi strategi, struktur, dan budaya organisasi. Dalam konteks sektor publik, transformasi ini tidak hanya melibatkan adopsi teknologi, tetapi juga restrukturisasi proses bisnis, perubahan budaya organisasi, dan redefinisi hubungan antara pemerintah dan warga.

Model teoretis yang dikembangkan oleh *Vial (2019)* menunjukkan bahwa transformasi digital terdiri dari empat komponen utama: (1) penggunaan teknologi digital sebagai pemicu; (2) perubahan strategis dalam proposisi nilai; (3) perubahan struktural dalam organisasi; dan (4) dampak positif atau negatif pada kinerja. Dalam konteks pelayanan publik, kerangka ini dapat diadaptasi untuk memahami bagaimana teknologi digital mengubah cara pemerintah menciptakan dan menyampaikan nilai kepada masyarakat.

Implementasi Sistem OSS di Indonesia

Sistem Online Single Submission (OSS) diluncurkan oleh pemerintah Indonesia pada tahun 2018 sebagai bagian dari upaya reformasi birokrasi dan peningkatan iklim investasi. *Juliani et al. (2019)* menjelaskan bahwa OSS merupakan sistem perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik yang memungkinkan pelaku usaha untuk mengurus berbagai izin melalui satu platform digital. Sistem ini bertujuan untuk menyederhanakan proses perizinan, mengurangi biaya dan waktu pengurusan, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas.

Penelitian *Rahayu et al. (2021)* menunjukkan bahwa implementasi OSS di berbagai daerah memiliki tingkat keberhasilan yang bervariasi. Faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi meliputi kesiapan infrastruktur teknologi, kapasitas sumber daya manusia, dukungan kepemimpinan, dan tingkat literasi digital masyarakat. Studi mereka di Kota Samarinda menunjukkan bahwa meskipun OSS berhasil meningkatkan efisiensi proses perizinan, masih terdapat tantangan dalam hal sosialisasi dan pelatihan pengguna.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan literature review sistematis untuk menganalisis transformasi digital pelayanan publik melalui implementasi sistem OSS. Metode ini dipilih karena memungkinkan sintesis komprehensif dari berbagai studi empiris dan teoretis yang telah dilakukan sebelumnya. Proses pencarian literatur dilakukan melalui database akademik internasional termasuk Scopus, Web of Science, dan Science Direct dengan kata kunci: 'digital transformation', 'public service delivery', 'Online Single Submission', 'e-government', dan 'digital government'.

Kriteria inklusi untuk seleksi artikel meliputi: (1) publikasi dalam jurnal internasional bereputasi periode 2020-2025; (2) fokus pada transformasi digital sektor publik atau implementasi sistem e-government; (3) metodologi penelitian yang jelas dan valid; dan (4) relevansi dengan konteks negara berkembang. Analisis data dilakukan menggunakan teknik analisis tematik untuk mengidentifikasi pola, tema, dan temuan kunci dari literatur yang dikaji.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dampak Terhadap Efisiensi Pelayanan

Implementasi sistem OSS telah menunjukkan dampak positif yang signifikan terhadap efisiensi pelayanan publik di Indonesia. *Kusnadi & Baihaqi (2020)* dalam penelitiannya di Kabupaten Subang menemukan bahwa OSS berhasil mengurangi waktu pengurusan izin dari rata-rata 30 hari menjadi 3-7 hari kerja. Peningkatan efisiensi ini sejalan dengan temuan *Robby & Tarwini (2019)* yang menunjukkan bahwa inovasi pelayanan perizinan melalui OSS di Kabupaten Bekasi berhasil meningkatkan kepuasan masyarakat dari 65% menjadi 85%.

Dari perspektif teoritis, peningkatan efisiensi ini dapat dijelaskan melalui konsep automasi proses bisnis yang dikemukakan oleh *Dunleavy et al. (2006)*. Automasi mengurangi intervensi manual, meminimalkan kesalahan manusia, dan

mempercepat alur kerja. Dalam konteks OSS, integrasi sistem antar instansi memungkinkan validasi data secara real-time dan eliminasi duplikasi proses yang sebelumnya memakan waktu dan sumber daya.

Tantangan Kesenjangan Digital

Meskipun memberikan manfaat efisiensi, implementasi OSS juga menghadapi tantangan signifikan terkait kesenjangan digital. *Fadhilah & Prabawati (2019)* dalam studinya di Kabupaten Nganjuk mengidentifikasi bahwa 35% pelaku usaha, terutama UMKM, mengalami kesulitan dalam mengoperasikan sistem OSS karena keterbatasan literasi digital. Hal ini konsisten dengan temuan *Dewi et al. (2020)* yang menunjukkan perlunya pendampingan intensif bagi pelaku usaha kecil dan menengah di Kota Depok.

Fenomena ini menggambarkan paradoks digitalisasi yang dikemukakan oleh *Helbig et al. (2009)*, dimana teknologi yang dirancang untuk meningkatkan aksesibilitas justru dapat menciptakan hambatan baru bagi kelompok tertentu. Dalam konteks OSS, diperlukan strategi inklusi digital yang komprehensif, termasuk program literasi digital, penyediaan bantuan teknis, dan pengembangan antarmuka yang lebih intuitif.

Koordinasi Antar Instansi

Aspek krusial lain dalam implementasi OSS adalah koordinasi antar instansi pemerintah. *Futra et al. (2022)* menganalisis jejaring kebijakan dalam implementasi OSS dan menemukan bahwa koordinasi yang efektif antar instansi menjadi faktor determinan keberhasilan sistem. Studi mereka menunjukkan bahwa daerah dengan koordinasi antar instansi yang baik memiliki tingkat keberhasilan implementasi OSS yang lebih tinggi dibandingkan daerah dengan koordinasi yang lemah.

Tantangan koordinasi ini dapat dipahami melalui teori kelembagaan yang dikemukakan oleh *North (1990)*, yang menekankan pentingnya aturan formal dan informal dalam membentuk perilaku organisasi. Dalam konteks OSS, diperlukan mekanisme koordinasi yang jelas, pembagian tanggung jawab yang tegas, dan sistem insentif yang mendorong kolaborasi antar instansi.

Pembelajaran dari Implementasi OSS

Berdasarkan analisis literatur, terdapat beberapa pembelajaran penting dari implementasi OSS yang dapat dijadikan panduan untuk transformasi digital pelayanan publik di masa depan. Pertama, pentingnya pendekatan bertahap dalam implementasi. *Yeni & Yanti (2021)* menunjukkan bahwa daerah yang menggunakan

pendekatan pilot project dan implementasi bertahap memiliki tingkat keberhasilan yang lebih tinggi dibandingkan dengan implementasi serentak.

Kedua, pentingnya investasi dalam pengembangan kapasitas sumber daya manusia. *Yuwita et al. (2021)* menekankan bahwa program pelatihan dan pendampingan yang komprehensif bagi pegawai pemerintah dan masyarakat merupakan kunci keberhasilan implementasi OSS. Ketiga, perlunya evaluasi berkelanjutan dan perbaikan sistem berdasarkan umpan balik pengguna. *Rahman (2023)* menunjukkan bahwa sistem yang responsif terhadap umpan balik pengguna memiliki tingkat adopsi dan kepuasan yang lebih tinggi.

KESIMPULAN

Transformasi digital pelayanan publik melalui implementasi sistem OSS di Indonesia telah menunjukkan dampak positif yang signifikan dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas pelayanan. Sistem OSS berhasil menyederhanakan proses perizinan berusaha, mengurangi waktu dan biaya pengurusan, serta meningkatkan kepuasan masyarakat. Namun, implementasinya juga menghadapi tantangan yang perlu diatasi, termasuk kesenjangan digital, keterbatasan infrastruktur teknologi, dan kompleksitas koordinasi antar instansi.

Pembelajaran dari implementasi OSS menunjukkan pentingnya pendekatan holistik dalam transformasi digital yang mencakup aspek teknologi, organisasi, dan manusia. Keberhasilan transformasi digital tidak hanya ditentukan oleh sophistication teknologi yang digunakan, tetapi juga oleh kesiapan organisasi, kapasitas sumber daya manusia, dan dukungan stakeholder. Oleh karena itu, strategi transformasi digital pelayanan publik di masa depan perlu mempertimbangkan ketiga aspek ini secara seimbang.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk melakukan studi longitudinal yang menganalisis dampak jangka panjang dari implementasi OSS terhadap kinerja pelayanan publik dan kepuasan masyarakat. Selain itu, perlu dilakukan penelitian komparatif dengan negara-negara lain yang mengimplementasikan sistem serupa untuk mengidentifikasi best practices yang dapat diadopsi dan diadaptasi sesuai konteks lokal.

REFERENSI

- Abn_hammad, M. Z. M., Mohamed, I. B., & Yahaya, J. B. (2025). The evolution of e-government in Saudi Arabia: A comprehensive review of digital transformation strategies, institutional readiness, and citizen-centric service

- delivery in the Vision 2030 era. *International Journal of Accounting and Economics Studies*, 12(4), 324-331.
- Clarke, A. (2020). Digital government units: What are they, and what do they mean for digital era public management renewal? *International Public Management Journal*, 23(3), 358-379.
- Desai, A., & Manoharan, A. P. (2024). Digital transformation and public administration: The impacts of India's digital public infrastructure. *International Journal of Public Administration*, 47(9), 1-15. <https://doi.org/10.1080/01900692.2024.2350762>
- Dewi, M. P., Tuswoyo, T., Gofur, A., & Hendarto, D. (2020). Sosialisasi dan pendampingan penggunaan Online Single Submission pada pelaku usaha kecil dan menengah di Kota Depok. *Jurnal Komunitas: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*, 3(1), 34-39.
- Dunleavy, P., Margetts, H., Bastow, S., & Tinkler, J. (2006). New public management is dead—Long live digital-era governance. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 16(3), 467-494.
- Dwipermana, I. D. M. A. (2022). Implementasi sistem Online Single Submission (OSS) dalam pelayanan perizinan usaha mikro kecil dan menengah di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tabanan. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(2), 145-158.
- Fadhilah, A. N., & Prabawati, I. (2019). Implementasi pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik Online Single Submission (OSS) studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Nganjuk. *Publika*, 7(4), 1-15.
- Futra, N., Nugroho, W., & Anugrah, D. (2022). Jejaring kebijakan dalam perumusan implementasi kebijakan Online Single Submission (OSS) dalam perizinan usaha di DPMPTSP Kota Batam. *Jurnal Kebijakan Publik*, 13(2), 87-96.
- Hanelt, A., Bohnsack, R., Marz, D., & Antunes Marante, C. (2021). A systematic review of the literature on digital transformation: Insights and implications for strategy and organizational change. *Journal of Management Studies*, 58(5), 1159-1197.
- Helbig, N., Gil-García, J. R., & Ferro, E. (2009). Understanding the complexity of electronic government: Implications from the digital divide literature. *Government Information Quarterly*, 26(1), 89-97.

- Iddrisu, I., & Fuseini, I. (2025). The impact of digital technologies on public service delivery: The role of organizational structures and decision-making. *International Journal of Organizational Analysis*. <https://doi.org/10.1108/ijoa-10-2024-4918>
- Juliani, H., Assegaf, M. I. F., & Sa'adah, N. (2019). Pelaksanaan Online Single Submission (OSS) dalam rangka percepatan perizinan berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Jawa Tengah. *Diponegoro Law Journal*, 8(2), 1328-1342.
- Kusnadi, I. H., & Baihaqi, M. R. (2020). Implementasi kebijakan sistem Online Single Submission (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Subang. *The World of Public Administration Journal*, 2(2), 123-135.
- Latupeirissa, J. J. P., Dewi, N. L. Y., Prayana, I. K. R., Srikandi, M. B., Ramadiansyah, S. A., & Pramana, I. B. G. A. Y. (2024). Transforming public service delivery: A comprehensive review of digitization initiatives. *Sustainability*, 16(7), 2818. <https://doi.org/10.3390/su16072818>
- Lin, Z., & Yaakop, A. Y. (2024). Research on digital governance based on Web of Science—A bibliometric analysis. *Frontiers in Political Science*, 6, 1403404. <https://doi.org/10.3389/fpos.2024.1403404>
- Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101385. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002>
- Mergel, I., Ganapati, S., & Whitford, A. B. (2019). Agile government: Systematic literature review and future research. *Public Management Review*, 23(4), 442-465.
- North, D. C. (1990). *Institutions, institutional change and economic performance*. Cambridge University Press.
- OECD. (2024). 2023 OECD digital government index: Results and key findings. *OECD Public Governance Policy Papers*, No. 44. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/1a89ed5e-en>
- Rahman, I. (2023). Evaluasi efektivitas sistem Online Single Submission (OSS) dalam pelayanan perizinan berusaha. *Jurnal Administrasi Publik*, 19(2), 87-102.

- Rahayu, F. P., Paselle, E., & Khaerani, T. R. (2021). Implementation of Online Single Submission (OSS) business licensing services at the Samarinda City Investment and One-Stop Integrated Service (DPMPTSP) Office. *E-Journal Public Administration*, 9(2), 245-258.
- Robby, U. B. I., & Tarwini, W. (2019). Innovation of licensing services through Online Single Submission (OSS) study on business licenses at the Investment and One-Stop Integrated Services Office (DPMPTSP) of Bekasi Regency. *Journal of Public Administration*, 10(2), 45-62.
- Salgues, B. (2018). *Society 5.0: Industry of the future, technologies, methods and tools*. John Wiley & Sons.
- Sudarmo, S., Sudibyo, D. P., & Situmeang, N. M. (2023). Online system adaptation single submission risk based approach (OSS-RBA). *International Journal of Multidisciplinary: Applied Business and Education Research*, 4(8), 2757-2768.
- Thareq, S. I., & Fitrah, A. (2022). Analisis kualitas pelayanan Online Single Submission (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Bengkulu. *Bussman Journal: Indonesian Journal of Business and Management*, 2(1), 134-146.
- Vial, G. (2019). Understanding digital transformation: A review and a research agenda. *Journal of Strategic Information Systems*, 28(2), 118-144.
- Yeni, M., & Yanti, I. D. (2021). Kegiatan pendampingan, pembuatan nomor induk berusaha (NIB) melalui Online Single Submission (OSS) bagi anggota koperasi permaisuri mandiri di kota banda aceh. *J-abdi: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*, 1(3), 175-188.
- Yuwita, N., Astutik, S., Badriyatul, S., & Rahayu, S. (2021). Pendampingan legalitas usaha mikro kecil dan menengah melalui sistem Online Single Submission di Desa Lemahbang Kecamatan Sukorejo. *Khidmatuna: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(1), 41-48.