

Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin

Volume 4, Nomor 7, August 2026, P. 64-70

E-ISSN: 2986-6340

Licenced by CC BY-SA 4.0

DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.21703913>

Inovasi Layanan *One Day Service* pada Pelayanan Online Single Submission (OSS) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kediri

Innovation of the One-Day Service in the Online Single Submission (OSS) Service at the Public Service Mall of Kediri Regency

Iqbal Athalla Hardito¹, Eva Hany Fanida²

¹² Program Studi S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya

Email: iqbal.19040674056@mhs.unesa.ac.id, evafanida@unesa.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis implementasi inovasi layanan *One Day Service* pada sistem Online Single Submission (OSS) di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Kediri. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Evaluasi implementasi dilakukan berdasarkan empat dimensi kualitas layanan elektronik (E-ServQual), yaitu efficiency, fulfillment, system availability, dan privacy. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara administratif dimensi efficiency telah dirancang secara linier melalui prosedur pelayanan yang sederhana. Namun, transisi regulasi akibat pemberlakuan Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 menimbulkan hambatan sistemik dalam implementasinya. Kegagalan sinkronisasi otomatis kode Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI) menyebabkan proses pelayanan tidak dapat berjalan sesuai target penyelesaian satu hari (fulfillment) serta memengaruhi system availability pada aplikasi OSS. Permasalahan infrastruktur pada sistem pusat direspons oleh Pemerintah Kabupaten Kediri melalui strategi mitigasi komunikasi kepada masyarakat serta penyediaan aplikasi lokal KESATU sebagai media pendamping pelayanan. Pada dimensi privacy, penelitian menemukan adanya paradoks kepercayaan (trust paradox), yaitu masyarakat lebih memercayai integritas petugas pelayanan secara langsung dibandingkan keandalan sistem keamanan aplikasi OSS. Oleh karena itu, diperlukan kematangan integrasi sistem antarlembaga pemerintah sebelum regulasi baru diterapkan secara menyeluruh.

Kata kunci: inovasi pelayanan publik, *One Day Service*, Online Single Submission, E-ServQual, Mal Pelayanan Publik.

Abstract

This study aims to describe and analyze the implementation of the One Day Service innovation in the Online Single Submission (OSS) system at the Public Service Mall (MPP) of Kediri Regency. A descriptive qualitative approach was employed to evaluate the implementation based on the four dimensions of electronic service quality (E-ServQual): efficiency, fulfillment, system availability, and privacy. The findings indicate that, administratively, the efficiency dimension has been systematically designed through a simplified service procedure. However, the regulatory transition following Government Regulation Number 28 of 2025 created systemic obstacles during implementation. The failure of automatic synchronization of the Indonesian Standard Industrial Classification (KBLI) codes hindered the fulfillment of the one-day service commitment and reduced the system availability of the OSS platform. Weaknesses in the central infrastructure were addressed by the local government through communication mitigation strategies and the provision of the KESATU local application as a supporting service facility. Regarding the privacy dimension, the study identified a trust paradox, in which service users placed greater trust in the integrity of front-line officers than in the security reliability of the OSS digital platform. These findings indicate that stronger intergovernmental system integration is required before new regulations are fully implemented.

Keywords: public service innovation, *One Day Service*, Online Single Submission, E-ServQual, Public Service Mall.

Article Info

Received date: 16 July 2026

Revised date: 28 July 2026

Accepted date: 2 August 2026

PENDAHULUAN

Transformasi penyelenggaraan pemerintahan menuju tata kelola yang lebih efektif, efisien, transparan, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi merupakan suatu kebutuhan pada era digital.

Pelayanan publik yang berkualitas menjadi salah satu indikator keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan dalam memenuhi hak-hak dasar masyarakat berdasarkan prinsip good governance (Engkus et al., 2021). Seiring meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, mudah, transparan, dan akuntabel, pemerintah dituntut untuk terus menghadirkan berbagai inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Inovasi pelayanan publik merupakan gagasan baru, baik yang bersifat orisinal maupun hasil adaptasi, yang mampu memberikan nilai tambah terhadap proses pelayanan serta meningkatkan kemudahan akses bagi masyarakat (Fitri & Pradana, 2022). Penerapan inovasi tidak hanya berorientasi pada penggunaan teknologi, tetapi juga pada penyederhanaan prosedur, peningkatan kualitas layanan, serta penciptaan nilai bagi pengguna layanan.

Meskipun berbagai inovasi telah dikembangkan, Ombudsman Republik Indonesia (2023) masih mencatat tingginya jumlah laporan maladministrasi pada berbagai instansi penyelenggara pelayanan publik. Laporan tersebut didominasi oleh praktik penundaan berlarut, tidak memberikan pelayanan, serta penyimpangan prosedur pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan antara kebijakan pelayanan publik dengan implementasinya di lapangan.

Sebagai respons terhadap berbagai permasalahan tersebut, pemerintah mengembangkan implementasi Electronic Government (E-Government) sebagai bagian dari transformasi birokrasi. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi diharapkan mampu meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, serta akuntabilitas pelayanan publik (Napitupulu et al., 2020). Salah satu implementasi strategis E-Government diwujudkan melalui sistem Online Single Submission (OSS) sebagai sistem pelayanan perizinan berusaha yang terintegrasi secara nasional.

Pelaksanaan sistem OSS semakin diperkuat melalui penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP) sebagai pusat integrasi berbagai jenis pelayanan dalam satu lokasi pelayanan. Kehadiran MPP bertujuan menyederhanakan proses pelayanan, memangkas birokrasi, serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat melalui integrasi lintas instansi (Muliawaty & Hendryawan, 2020).

Sebagai bentuk implementasi inovasi pelayanan publik, Pemerintah Kabupaten Kediri mengembangkan layanan One Day Service pada pelayanan OSS di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kediri. Inovasi tersebut menawarkan kepastian waktu penyelesaian dokumen perizinan dalam satu hari kerja sehingga diharapkan mampu meningkatkan efektivitas pelayanan kepada masyarakat. Namun, dalam implementasinya, digitalisasi pelayanan masih menghadapi berbagai tantangan, antara lain integrasi sistem, perubahan regulasi, kesiapan sumber daya manusia, serta kesiapan infrastruktur teknologi informasi.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis implementasi inovasi layanan One Day Service pada pelayanan Online Single Submission (OSS) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kediri dengan menggunakan model E-ServQual yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Malhotra (2005). Analisis difokuskan pada empat dimensi, yaitu efficiency, fulfillment, system availability, dan privacy, sehingga dapat memberikan gambaran mengenai kualitas implementasi pelayanan digital yang telah diterapkan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk memperoleh gambaran secara komprehensif mengenai implementasi inovasi layanan One Day Service pada pelayanan Online Single Submission (OSS) di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Kediri. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu memberikan pemahaman yang mendalam terhadap fenomena yang terjadi melalui pengumpulan data secara langsung di lapangan (Sugiyono, 2022).

Lokasi penelitian berada di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kediri, dengan fokus penelitian pada implementasi inovasi One Day Service dalam pelayanan OSS. Penentuan informan dilakukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu memilih informan yang dianggap memiliki

pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan secara langsung dalam pelaksanaan pelayanan. Informan penelitian meliputi Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kediri, petugas pelayanan OSS, serta masyarakat yang menggunakan layanan perizinan melalui Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kediri.

Pengumpulan data dilakukan melalui teknik triangulasi, yang meliputi wawancara mendalam (*in-depth interview*), observasi langsung terhadap proses pelayanan di loket OSS, serta studi dokumentasi terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP), dokumen pelayanan, regulasi, dan berbagai dokumen pendukung lainnya. Penerapan triangulasi bertujuan untuk meningkatkan validitas data sehingga informasi yang diperoleh dapat saling melengkapi dan memperkuat hasil penelitian.

Analisis data dilakukan menggunakan model analisis interaktif yang dikembangkan oleh Miles, Huberman, dan Saldaña (2014). Proses analisis dilakukan secara berkesinambungan melalui tiga tahapan, yaitu reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan serta verifikasi kesimpulan (*conclusion drawing and verification*). Pada tahap reduksi data, peneliti menyeleksi, mengelompokkan, dan menyederhanakan data sesuai fokus penelitian. Selanjutnya, data yang telah direduksi disajikan dalam bentuk narasi deskriptif yang sistematis agar memudahkan proses interpretasi. Tahap terakhir dilakukan dengan menarik kesimpulan berdasarkan pola-pola yang ditemukan selama penelitian, kemudian memverifikasi kesimpulan tersebut melalui perbandingan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi sehingga diperoleh temuan yang kredibel.

Penelitian ini menggunakan model Electronic Service Quality (E-ServQual) yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Malhotra (2005) sebagai pisau analisis. Analisis difokuskan pada empat dimensi utama, yaitu *efficiency*, *fulfillment*, *system availability*, dan *privacy*. Keempat dimensi tersebut digunakan untuk mengevaluasi kualitas implementasi inovasi One Day Service pada pelayanan OSS di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kediri, sehingga dapat memberikan gambaran mengenai efektivitas pelayanan digital yang telah diterapkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dimensi Efisiensi (*Efficiency*)

Dimensi *efficiency* dalam konsep E-ServQual mengukur kemampuan suatu layanan elektronik dalam membantu pengguna menyelesaikan proses pelayanan secara mudah, logis, dan cepat (Zeithaml et al., 2005). Pada implementasi layanan One Day Service di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kediri, aspek efisiensi secara administratif telah dirancang melalui mekanisme pelayanan yang sederhana dan terstruktur.

Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan OSS untuk kategori usaha berisiko rendah yang diterapkan oleh DPMPTSP Kabupaten Kediri menunjukkan bahwa proses pelayanan telah diarahkan pada mekanisme *self-declare*, yaitu pemohon melakukan proses registrasi secara mandiri melalui sistem OSS hingga memperoleh Nomor Induk Berusaha (NIB) secara otomatis.

Gambar 2. Salah Satu Standar Pelayanan OSS Risiko Rendah MPP Kabupaten Kediri
Sumber: Website DPMPTSP Kabupaten Kediri.

Mekanisme tersebut menunjukkan bahwa inovasi One Day Service telah memiliki desain pelayanan yang mendukung percepatan proses administrasi. Namun, dalam implementasinya, efisiensi pelayanan masih menghadapi hambatan akibat adanya perubahan regulasi dan ketergantungan terhadap sistem pusat.

Penerapan Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 menyebabkan terjadinya perubahan mekanisme pelayanan, khususnya terkait pembaruan data dan penyesuaian kode Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI). Perubahan tersebut berdampak pada proses pelayanan karena sistem OSS daerah belum sepenuhnya mampu melakukan sinkronisasi otomatis dengan sistem pusat.

Transformasi digital dalam pelayanan publik pada dasarnya membutuhkan integrasi data dan interoperabilitas antarinstansi agar seluruh proses dapat berjalan secara optimal (Mergel et al., 2019).

Ketidaksesuaian antara sistem daerah dan sistem pusat menyebabkan proses pelayanan menjadi lebih panjang, menimbulkan kendala teknis bagi pemohon, serta mendorong petugas pelayanan melakukan penanganan secara manual di luar alur SOP yang telah ditetapkan.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan inovasi digital tidak hanya bergantung pada desain pelayanan yang telah dibuat oleh pemerintah daerah, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur dan integrasi sistem secara nasional. Sebagaimana dikemukakan oleh Lindgren et al. (2019), digitalisasi pelayanan publik membutuhkan keselarasan antara teknologi, organisasi, dan regulasi agar mampu menghasilkan pelayanan yang efektif.

Dimensi Pemenuhan Janji (*Fulfillment*)

Dimensi fulfillment berkaitan dengan kemampuan penyelenggara layanan dalam memenuhi janji pelayanan yang telah diberikan kepada pengguna layanan (Zeithaml et al., 2005). Dalam inovasi One Day Service, aspek utama yang menjadi janji pelayanan adalah kepastian penyelesaian proses perizinan dalam waktu satu hari kerja.

Namun, implementasi target tersebut menghadapi kendala setelah diberlakukannya regulasi baru yang menambahkan persyaratan administrasi tertentu, seperti kebutuhan pembaruan data, peta poligon, serta sinkronisasi dengan tata ruang. Perubahan regulasi tersebut menyebabkan adanya penyesuaian teknis dalam proses pelayanan yang belum sepenuhnya diikuti dengan pembaruan SOP secara menyeluruh.

Akibatnya, beberapa proses pelayanan tidak dapat diselesaikan sesuai dengan target waktu satu hari kerja. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara standar pelayanan yang dijanjikan dengan kemampuan sistem dalam mendukung pencapaiannya.

Sebagai bentuk tanggung jawab pelayanan dan upaya menjaga kepercayaan masyarakat, Kepala DPMPTSP Kabupaten Kediri memberikan arahan kepada petugas *frontliner* untuk menyampaikan informasi secara terbuka kepada masyarakat sejak awal proses pengajuan. Penyampaian disclaimer mengenai kemungkinan hambatan teknis menjadi strategi komunikasi publik agar masyarakat memiliki pemahaman yang sesuai terhadap kondisi pelayanan.

Strategi tersebut menunjukkan bahwa ketika sistem digital mengalami kendala, kualitas komunikasi antara penyelenggara dan pengguna layanan menjadi faktor penting dalam mempertahankan kepercayaan masyarakat. Hal ini sejalan dengan Mozin et al. (2025) yang menjelaskan bahwa keberhasilan inovasi pelayanan publik tidak hanya dipengaruhi oleh aspek teknologi, tetapi juga kemampuan organisasi dalam mengelola perubahan dan ekspektasi pengguna layanan.

Dimensi Ketersediaan Sistem (*System Availability*)

Dimensi system availability mengukur kemampuan suatu sistem elektronik dalam menyediakan layanan yang stabil, dapat diakses, serta mampu berjalan secara konsisten sesuai kebutuhan pengguna (Zeithaml et al., 2005). Dalam implementasi pelayanan OSS di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kediri, aspek ketersediaan sistem masih menghadapi kendala yang berasal dari integrasi antarsistem pemerintah pusat.

Permasalahan yang ditemukan pada proses pelayanan sebagian besar berkaitan dengan gangguan interoperabilitas antara sistem Administrasi Hukum Umum (AHU) Kementerian Hukum dan HAM dengan ekosistem OSS BKPM. Data akta usaha yang belum terbaca oleh sistem menyebabkan proses pendaftaran tidak dapat dilanjutkan secara otomatis.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pemerintah daerah sebagai pelaksana pelayanan di tingkat lokal memiliki keterbatasan dalam melakukan intervensi terhadap permasalahan sistem yang berada pada tingkat nasional. Dalam hal ini, Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kediri berperan sebagai pengguna akhir (*end user*) yang bergantung pada kesiapan infrastruktur digital pemerintah pusat.

Untuk mengatasi hambatan tersebut, Pemerintah Kabupaten Kediri melakukan strategi adaptasi melalui pengembangan aplikasi lokal KESATU (Kediri Satu Pintu) yang digunakan sebagai fasilitas pendukung pelayanan. Aplikasi tersebut ditempatkan pada mesin antrian pelayanan untuk membantu masyarakat memperoleh informasi dan pendampingan ketika sistem utama OSS mengalami gangguan.

Pengembangan fasilitas pendukung tersebut menunjukkan adanya kemampuan pemerintah daerah dalam melakukan inovasi adaptif terhadap keterbatasan sistem nasional. Meskipun tidak menggantikan fungsi utama OSS, aplikasi KESATU menjadi bentuk mitigasi pelayanan agar masyarakat tetap memperoleh bantuan selama proses pelayanan berlangsung (Kharismanande, 2019).

Dimensi Privasi (*Privacy*)

Dimensi privacy dalam konsep E-ServQual berkaitan dengan kemampuan penyelenggara layanan dalam menjaga keamanan, kerahasiaan, serta perlindungan terhadap data pribadi pengguna layanan (Zeithaml et al., 2005). Dalam implementasi pelayanan Online Single Submission (OSS) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kediri, aspek perlindungan data telah didukung melalui penerapan pengaturan hak akses (*user level*) yang membatasi kewenangan setiap pengguna sistem.

Petugas pelayanan telah dibekali dengan mekanisme pengelolaan akses berbasis sistem komputasi awan untuk mengurangi risiko penyalahgunaan informasi dan kebocoran data. Prosedur tersebut menunjukkan adanya upaya pemerintah dalam menjaga keamanan informasi masyarakat selama proses pelayanan digital berlangsung.

Meskipun demikian, hasil penelitian menunjukkan adanya fenomena paradoks kepercayaan (*trust paradox*) dalam persepsi masyarakat terhadap keamanan layanan digital. Tingginya intensitas gangguan teknis, kegagalan proses sinkronisasi data, serta lambatnya respons sistem OSS menyebabkan sebagian masyarakat masih memiliki keraguan terhadap keandalan platform digital tersebut.

Temuan lapangan menunjukkan bahwa masyarakat cenderung lebih mempercayai keberadaan petugas pelayanan secara langsung dibandingkan dengan sistem elektronik yang digunakan. Kepercayaan terhadap petugas (*human trust*) dianggap lebih memberikan kepastian dibandingkan kepercayaan terhadap teknologi (*technology trust*), terutama ketika pengguna menghadapi kendala selama proses pengajuan izin.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital dalam pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh aspek keamanan teknis, tetapi juga oleh tingkat pemahaman dan kepercayaan masyarakat terhadap sistem yang digunakan. Oleh karena itu, pemerintah perlu meningkatkan edukasi mengenai keamanan sistem digital serta memperkuat transparansi pengelolaan data agar kepercayaan masyarakat terhadap layanan elektronik dapat meningkat (Indrajid, 2020).

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, inovasi layanan One Day Service pada pelayanan Online Single Submission (OSS) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kediri merupakan upaya pemerintah daerah dalam menciptakan pelayanan perizinan yang lebih cepat, sederhana, dan memberikan kepastian waktu bagi masyarakat.

Ditinjau melalui perspektif E-ServQual, aspek efficiency telah dirancang melalui mekanisme pelayanan yang sederhana dan mendukung percepatan penerbitan dokumen perizinan. Namun, implementasi inovasi tersebut masih menghadapi hambatan akibat perubahan regulasi dan keterbatasan integrasi sistem digital.

Penerapan Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 menyebabkan terjadinya kendala dalam proses sinkronisasi data, khususnya terkait pembaruan kode Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI). Hambatan tersebut berdampak pada menurunnya kemampuan sistem dalam memenuhi target penyelesaian layanan satu hari (*fulfillment*) serta memengaruhi stabilitas sistem (*system availability*).

Dalam menghadapi berbagai kendala tersebut, DPMPTSP Kabupaten Kediri melakukan strategi adaptasi melalui komunikasi terbuka kepada masyarakat dan penyediaan aplikasi lokal KESATU (Kediri Satu Pintu) sebagai fasilitas pendukung pelayanan. Upaya tersebut menunjukkan kemampuan pemerintah daerah dalam melakukan penyesuaian terhadap keterbatasan sistem digital yang berasal dari tingkat pusat.

Selain itu, penelitian ini menemukan adanya trust paradox pada dimensi privacy, yaitu kondisi ketika masyarakat memiliki tingkat kepercayaan yang lebih tinggi terhadap petugas pelayanan dibandingkan terhadap sistem digital OSS. Temuan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan inovasi pelayanan berbasis teknologi tidak hanya bergantung pada kesiapan sistem, tetapi juga pada kemampuan pemerintah membangun kepercayaan masyarakat terhadap teknologi yang digunakan.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, pemerintah pusat disarankan untuk memastikan kesiapan integrasi dan interoperabilitas sistem antarinstansi sebelum menerapkan perubahan regulasi secara penuh. Pengujian sistem secara menyeluruh diperlukan agar perubahan kebijakan tidak menimbulkan gangguan terhadap pelayanan yang telah berjalan.

Selanjutnya, DPMPTSP Kabupaten Kediri perlu melakukan pembaruan terhadap dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai bentuk penyesuaian terhadap kondisi transisi regulasi. Pembaruan tersebut penting agar tindakan penanganan manual yang dilakukan petugas pelayanan tetap memiliki dasar administratif yang jelas.

Selain itu, peningkatan literasi digital masyarakat mengenai keamanan sistem elektronik perlu dilakukan secara berkelanjutan. Edukasi tersebut diharapkan mampu meningkatkan technology trust masyarakat sehingga penerimaan terhadap layanan digital pemerintah semakin kuat.

REFERENSI

- Chan, F. K. Y., Thong, J. Y., Brown, S. A., & Venkatesh, V. (2020). Service design and citizen satisfaction with e-government services: A multidimensional perspective. *Public Administration Review*, 80(5), 793–805.
- Efendi, K., Tumija, T., Handayani, N., & Rifai, M. (2022). Model inovasi pelayanan publik di Kabupaten Sragen Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Media Birokrasi*, 34–46.
- Engkus, Azan, A. R., Hanif, A., & Fitri, A. T. (2021). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *Jurnal Abdimas Peradaban*, 2(1), 48–58.
- Fitri, I., & Pradana, D. (2022). Inovasi pelayanan publik dalam penerbitan e-KTP berbasis e-adminduk. *Journal of Governance Innovation*, 5(1), 111–124.
- Indrajid, I. (2020). *Reinventing Birokrasi: Mewujudkan Good Governance di Indonesia*. Malang: Penerbit Universitas Negeri Malang.
- Kharismanande, R. (2019). *Analisis Level Innovative Governance pada Program Satu Atap di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung*. Tesis. Institut Pemerintahan Dalam Negeri.
- Lindgren, I., Madsen, C., Hofmann, S., & Melin, U. (2019). Close encounters of the digital kind: A research agenda for the digitalization of public services. *Government Information Quarterly*, 36(3), 427–436.
- Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101385.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. California: SAGE Publications.

- Mozin, S. Y., Ma'ruf, R., & Kadir, F. (2025). Tipologi, tahapan inovasi dalam pelayanan publik: Pendekatan fokus dan lokus dalam analisis faktor kunci keberhasilan. *JPS: Journal of Publicness Studies*, 2(2), 15–22.
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan e-government dalam pelayanan publik (studi kasus: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang). *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2), 45–57.
- Napitupulu, D., et al. (2020). *E-Government Framework*. Jurnal terkait E-Government.
- Ombudsman Republik Indonesia. (2023). *Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2023*. Ombudsman Republik Indonesia.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213–233.