

DAFTAR PUSTAKA

- Damayanti, R. & Fitriani, H. (2022). Evaluasi Implementasi OSS di Daerah: Studi Kasus Kabupaten Bandung. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(2), 115–128.
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2000). The New Public Service: Serving Rather than Steering. *Public Administration Review*, 60(6), 549–559.
- Dwiyanto, A. (2015). *Manajemen pelayanan publik: Peduli, inklusif, dan kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Lips, M. (2012). E-Government is dead: Long live public administration 2.0. *Information Polity*, 17(3-4), 239–250.
- Misuraca, G., & Viscusi, G. (2014). Is open data enough? E-Government challenges for open government. *International Journal of Electronic Government Research*, 10(1), 18–34.
- Nuridin, M. (2022). Implementasi kebijakan Online Single Submission (OSS) dalam meningkatkan kualitas pelayanan perizinan usaha di daerah. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 14(1), 67–82.
- OECD. (2018). *Digital government review: Six dimensions of a digital government*. Paris: OECD Publishing.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing government: How the entrepreneurial spirit is transforming the public sector*. Addison-Wesley Publishing Company.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Putri, R. A., Sulastri, D., & Handayani, A. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan OSS Berbasis Model SERVQUAL di Kabupaten Sleman. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 11(1), 45–58.
- Sari, D. P. (2021). Pengaruh keamanan data dan kompetensi aparatur terhadap kepuasan pengguna sistem Online Single Submission (OSS). *Jurnal Administrasi Publik*, 18(2), 145–158.
- Sinambela, L. P. (2010). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sinambela, L. P. (2011). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Siregar, R., Hutabarat, T., & Manurung, R. (2021). Analisis Penerimaan dan Kualitas Layanan OSS Menggunakan TAM dan SERVQUAL. *Jurnal Kebijakan Publik dan Administrasi*, 15(2), 77–90.

Siregar, R., Hutabarat, T., & Manurung, R. (2021). Analisis Penerimaan dan Kualitas Layanan OSS Menggunakan TAM dan SERVQUAL. *Jurnal Kebijakan Publik dan Administrasi*, 15(2), 77–90.

United Nations Development Programme (UNDP).(1997).*Governance for sustainable human development*. New York: UNDP.

United Nations. (2018). *United Nations e-government survey 2018: Gearing e-government to support transformation towards sustainable and resilient societies*. New York: United Nations.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Yulianto, E. (2020). Kesenjangan Digital dalam Implementasi OSS di Kalimantan Timur. *Jurnal Transformasi Administrasi*, 6(2), 33–47.

Zeithaml, V.A., & Bitner, M. J. (2000). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm*. McGraw-Hill.