

Pengaruh Kualitas Layanan *Website* Terhadap Efektifitas Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Jaringan Elektronik Melalui Perizinan Online (SIJEMPOL) Di DPMTSP Kabupaten Garut

¹Diah Nurhalizah, ²Ikeu Kania, ³Gugun Geusan Akbar, ⁴Atep Jalaludin
^{1,2,3,4}Universitas Garut

¹24091122008@pasca.uniga.ac.id

²ikeukania@uniga.ac.id

³gugun.ga@fisip.uniga.ac.id

⁴atep@uniga.ac.id

Abstrak

Permasalahan pelayanan perizinan *online* masih dihadapkan pada kendala dalam akses dan kualitas layanan informasi yang diterima masyarakat. Meskipun Pemerintah Kabupaten Garut telah menyediakan layanan perizinan melalui website Sistem Informasi Jaringan Elektronik Melalui Perizinan *Online* (SIJEMPOL), dalam praktiknya masih ditemukan gangguan akses sistem dan lamanya proses penyelesaian perizinan. Kondisi tersebut menyebabkan efektivitas pelayanan belum optimal serta memunculkan keluhan dan ketidakpuasan dari pengguna layanan. Selain itu, keterbatasan pengelolaan sistem dan dukungan layanan berpotensi menghambat pencapaian tujuan peningkatan kualitas pelayanan publik secara menyeluruh.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskripsi analisis dengan teknik observasi, survei, dan studi dokumentasi. Adapun teknik analisis data yang digunakan untuk menjawab hipotesis penelitian ini adalah statistik dengan model *path analysis* atau analisis jalur. Populasi dan responden penelitian ini yaitu Masyarakat yang pernah menggunakan layanan website Sistem Informasi Jaringan Elektronik Melalui Perizinan *Online* di Kabupaten Garut.

Hasil pengujian hipotesis utama dengan pengujian analisis jalur Adalah “Terdapat Pengaruh Kualitas Layanan *Website* Terhadap Efektifitas Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi”. Berdasarkan hasil pengujian diperoleh nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} yaitu $F_{hitung} = 72,996 > F_{tabel} = 3,094$. Dari nilai tersebut, kemudian dapat diperoleh kesimpulan statistik yaitu H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga variabel Kualitas Layanan Website (X) berpengaruh positif terhadap Efektifitas Layanan (Y) dalam Meningkatkan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi (Z). Hasil pengujian pada sub-sub hipotesis menunjukkan Terdapat Pengaruh Kualitas Layanan website terhadap efektivitas layanan sistem informasi. Terdapat Pengaruh Efektivitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi dan Terdapat Pengaruh kualitas layanan *Website* terhadap kepuasan pengguna.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Efektifitas Layanan, Kepuasan Pengguna, Website SIJEMPOL

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi di era Revolusi Industri 4.0 telah mendorong transformasi fundamental dalam tata kelola pemerintahan. Pemanfaatan teknologi informasi, atau yang dikenal dengan *E-Government*, menjadi instrumen vital bagi instansi pemerintah untuk meningkatkan transparansi, efektivitas, dan efisiensi pelayanan publik. Tuntutan masyarakat akan pelayanan yang cepat, mudah, dan murah mengharuskan pemerintah untuk meninggalkan cara-cara konvensional dan beralih ke sistem pelayanan berbasis elektronik yang terintegrasi.

Sebagai respons terhadap tuntutan tersebut, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Garut mengembangkan inovasi pelayanan melalui aplikasi "SIJEMPOL" (Sistem Informasi Jaringan Elektronik Melalui Perizinan Online). Aplikasi ini dirancang untuk memfasilitasi proses perizinan secara daring, mengurangi birokrasi tatap muka, dan mewujudkan efisiensi layanan. Penerapan SIJEMPOL diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan publik (E-Servqual) yang berorientasi pada kepuasan pengguna.

Namun, implementasi SIJEMPOL di lapangan masih menghadapi berbagai kendala yang memengaruhi efektivitas layanan. Berdasarkan observasi awal, ditemukan sejumlah permasalahan teknis seperti ketidakstabilan jaringan dan *server down* yang menghambat akses pengguna. Selain itu, terdapat keluhan terkait antarmuka pengguna (*user interface*) yang dianggap kurang ramah pengguna, serta kurangnya sosialisasi yang menyebabkan masyarakat bingung dalam mengoperasikan sistem. Masalah-masalah ini berpotensi menurunkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan perizinan elektronik yang diselenggarakan.

Kualitas layanan situs web (*website service quality*) menjadi faktor penentu utama dalam keberhasilan implementasi sistem informasi. Jika kualitas sistem tidak memadai, maka tujuan efektivitas layanan tidak akan tercapai, yang pada akhirnya berdampak negatif pada kepuasan pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan website terhadap efektivitas layanan dan dampaknya terhadap kepuasan pengguna aplikasi SIJEMPOL di DPMPTSP Kabupaten Garut.

2. Metodologi

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif untuk menguji hubungan antar variabel melalui pengumpulan data numerik. Lokasi penelitian dilaksanakan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Garut, dengan fokus pada efektivitas layanan sistem perizinan *online*.

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna *website* Sistem Informasi Jaringan Elektronik Melalui Perizinan Online (SIJEMPOL) yang tercatat sebanyak 3.006 pengguna per akhir Juni 2025. Penentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan (*error margin*) sebesar 10%, sehingga diperoleh ukuran sampel sebanyak **97 responden**. Teknik pengambilan sampel yang diterapkan adalah *probability sampling* dengan

jenis *systematic random sampling*, di mana anggota sampel dipilih secara acak dan sistematis dari populasi yang ada.

Pengumpulan data dilakukan melalui studi dokumentasi dan survei lapangan menggunakan instrumen kuesioner. Untuk analisis data, penelitian ini menggunakan teknik **Analisis Jalur** (*Path Analysis*) $P = P_{zx} + P_{zxy} + P_{z\epsilon 2}$. Tahapan analisis meliputi penyusunan matriks korelasi, perhitungan koefisien jalur serta pengujian hipotesis (uji-t) untuk mengukur signifikansi pengaruh langsung maupun tidak langsung antar variabel independen (Kualitas Layanan Website), variabel intervening (Efektivitas Layanan), dan variabel dependen (Kepuasan Pengguna)

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Hasil Penelitian

Penelitian dilakukan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Garut dengan fokus pada aplikasi SIJEMPOL (Sistem Informasi Jaringan Elektronik Melalui Perizinan Online). Berdasarkan observasi awal, meskipun layanan ini menawarkan fleksibilitas akses *mobile* dan keamanan data melalui enkripsi SSL serta integrasi NIK, masih ditemukan kendala teknis berupa inaksesibilitas *website* pada jam kerja dan kurangnya petunjuk penggunaan yang komprehensif.

a. Hasil Pengujian Hipotesis (Analisis Jalur)

Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan teknik Analisis Jalur (*Path Analysis*) dengan sampel sebanyak 97 responden. Berdasarkan matriks korelasi, diketahui hubungan antar variabel cukup kuat, yakni korelasi Kualitas Layanan Website (X) terhadap Efektivitas Layanan (Y) sebesar 0,654; X terhadap Kepuasan Pengguna (Z) sebesar 0,636; dan Y terhadap Z sebesar 0,831.

Hasil dekomposisi jalur menunjukkan koefisien pengaruh sebagai berikut:

1. **Pengaruh Langsung X ke Y (P_{yx}):** Sebesar 0,654 dengan nilai t_{hitung} 8,421 > t_{tabel} 1,661. Hal ini menunjukkan Kualitas Layanan Website memberikan kontribusi signifikan sebesar 42,7% terhadap Efektivitas Layanan. Sisanya (57,3%) dipengaruhi oleh faktor lain di luar model (ϵ_1).
2. **Struktur Jalur ke Z (P_{zx} & P_{zy}):** Koefisien jalur Efektivitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna P_{zy} sebesar **0,724**, jauh lebih dominance dibandingkan pengaruh langsung Kualitas Website ke Kepuasan P_{zx} yang hanya **0,163**.
3. **Determinan Total R^2 :** Model jalur secara keseluruhan memiliki nilai koefisien determinasi R^2_{Total} sebesar **0,704** atau 70,4%. Artinya, variabel Kualitas Layanan Website dan Efektivitas Layanan secara simultan mampu menjelaskan 70,4% variabilitas Kepuasan Pengguna, sedangkan sisanya sebesar 29,6% (ϵ_2) dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Pengujian hipotesis utama menunjukkan nilai signifikansi 0,030 (< 0,05) dan t_{hitung} 2,203 (> 1,661), sehingga hipotesis diterima. Dapat disimpulkan bahwa Kualitas Layanan Website berpengaruh signifikan terhadap Efektivitas Layanan dalam meningkatkan Kepuasan Pengguna.

3.2 Pembahasan

Hasil pengujian hipotesis membuktikan bahwa kualitas layanan *website* memiliki kontribusi positif dan signifikan terhadap efektivitas layanan SIJEMPOL, dengan besaran pengaruh 42,7%. Temuan ini mengonfirmasi bahwa keandalan infrastruktur teknologi menjadi fondasi utama dalam menciptakan layanan publik yang efektif. Dalam konteks SIJEMPOL, fitur keamanan data seperti penggunaan *Secure Sockets Layer* (SSL) dan integrasi akun berbasis NIK telah memberikan jaminan privasi yang meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap sistem.

Namun, besarnya pengaruh faktor lain di luar kualitas *website* (epsilon sebesar 57,3%) mengindikasikan bahwa teknologi hanyalah alat pendukung, bukan satu-satunya penentu. Observasi di lapangan mengungkap adanya kendala teknis berupa *downtime* server pada jam pelayanan yang menyebabkan *website* tidak dapat diakses. Selain itu, aspek *usability* masih menjadi kendala, di mana ketersediaan petunjuk penggunaan (manual/SOP) pada *website* dinilai masih minim, sehingga pengguna sering kali bingung dalam menavigasi fitur perizinan. Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan Syahidin (2025), bahwa kualitas layanan digital harus mencakup stabilitas sistem dan kemudahan penggunaan agar benar-benar efektif dalam operasionalnya.

b. Efektivitas Layanan Sebagai Determinan Utama Kepuasan Pengguna

Penelitian ini menemukan bahwa efektivitas layanan memiliki pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan pengguna, ditunjukkan oleh koefisien jalur sebesar 0,724. Angka ini jauh lebih besar dibandingkan pengaruh langsung kualitas *website* terhadap kepuasan. Artinya, pengguna merasa puas bukan semata-mata karena tampilan aplikasi yang menarik, melainkan karena outcome layanan yang dirasakan nyata, yaitu kecepatan dan ketepatan penerbitan izin.

Fleksibilitas layanan menjadi nilai tawar utama SIJEMPOL. Pengguna mengapresiasi kemampuan sistem yang memungkinkan pengajuan izin dilakukan secara mobile tanpa batasan lokasi, yang secara drastis memangkas birokrasi tatap muka. Efisiensi waktu juga tercapai melalui digitalisasi dokumen, di mana pengguna tidak perlu lagi mencetak berkas fisik, dan petugas dapat memverifikasi data secara real-time. Temuan ini mendukung pendapat Widiningsih et al. (2015) bahwa dalam pelayanan publik, efektivitas yang diukur dari ketepatan sasaran dan efisiensi waktu adalah prediktor terkuat kepuasan masyarakat.

c. Peran Mediasi Efektivitas Layanan

Analisis jalur menunjukkan pola hubungan yang menarik: pengaruh langsung kualitas *website* ke kepuasan pengguna relatif kecil (0,163), namun pengaruh totalnya menjadi besar dan signifikan (0,704) ketika melalui variabel efektivitas layanan.

Hal ini menegaskan posisi efektivitas layanan sebagai *full mediator* atau jembatan vital. Implikasi manajerialnya adalah bahwa investasi DPMPPTSP Garut pada infrastruktur *server* dan *software* (Kualitas Website) tidak akan otomatis meningkatkan kepuasan publik jika tidak dibarengi dengan perbaikan proses bisnis (Efektivitas). Teknologi *website* harus mampu menerjemahkan input data menjadi *output* perizinan yang cepat. Jika *website* canggih namun proses verifikasi di *back-office* lambat atau petugas tidak responsif dalam menanggapi keluhan di fitur pengaduan, maka kepuasan pengguna akan tetap rendah.

d. Faktor-Faktor Lain yang Memengaruhi (Epsilon)

Meskipun model penelitian ini mampu menjelaskan 70,4% variabilitas kepuasan pengguna, masih terdapat 29,6% faktor lain yang tidak diteliti namun terindikasi di lapangan. Berdasarkan deskripsi objek penelitian, faktor sumber daya manusia (SDM) petugas *admin* menjadi sorotan.

Responsivitas petugas dalam memverifikasi berkas yang diunggah masyarakat sering kali menjadi *bottleneck* yang menghambat efektivitas sistem secara keseluruhan. Oleh karena itu, pendekatan teknis (*hard approach*) melalui pengembangan aplikasi harus disinergikan dengan pendekatan humanis (*soft approach*) melalui pelatihan kompetensi petugas agar ekosistem pelayanan SIJEMPOL dapat berjalan optimal.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari observasi, penelitian dan pembahasan terkait pengaruh Kualitas Layanan website terhadap efektivitas layanan untuk mewujudkan kepuasan pengguna sistem informasi jaringan elektronik melalui perizinan Online (SIJEMPOL) di DPMPTSP Kabupaten Garut, dapat ditarik Kesimpulan sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan Kualitas Layanan *website* terhadap efektivitas layanan untuk mewujudkan kepuasan pengguna sistem informasi jaringan elektronik melalui perizinan Online (SIJEMPOL) di Dinas Penanaman modal dan perizinan terpadu satu pintu (DPMPTSP) Kabupaten Garut
2. Terdapat Pengaruh yang positif dan signifikan Kualitas Layanan website terhadap efektivitas layanan sistem informasi jaringan elektronik melalui perizinan Online (SIJEMPOL) di Dinas Penanaman modal dan perizinan terpadu satu pintu (DPMPTSP) Kabupaten Garut
3. Terdapat Pengaruh yang positif dan signifikan Efektivitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi jaringan elektronik melalui perizinan Online (SIJEMPOL) di Dinas Penanaman modal dan perizinan terpadu satu pintu (DPMPTSP) Kabupaten Garut

Terdapat Pengaruh yang positif dan signifikan kualitas layanan *Website* terhadap kepuasan pengguna sistem informasi jaringan elektronik melalui perizinan Online (SIJEMPOL) di Dinas Penanaman modal dan perizinan terpadu satu pintu (DPMPTSP) Kabupaten Garut.

Daftar Pustaka

I. Buku-Buku Teks

- Azra, A. (2016). *Implementasi Kebijakan Publik di Indonesia*. Rajawali Pers.
- David H. Rosenbloom, Robert S. Kravchuk, Ricard M. Clerkin. 2022. *Public Administration*.
- Iskandar, Jusman. 2019. *Bunga Rampai Administrasi Negara*.
- Iskandar, Jusman. 2023a. *Kapita Selekta Administrasi Negara Dan Kebijakan Publik*. Puspaga Bandung.
- Iskandar, Jusman. 2023b. *Metode Penelitian Sosial*. 20th ed. Puspaga Bandung.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sutrisno, E. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Edisi Pert). Kencana.
- Sutanto, E., & Suryanto, B. (2018). *Teori dan Praktik Implementasi Kebijakan Publik di Indonesia*. Gava Media.
- Wibowo, A. (2014). *Membangun Implementasi Kebijakan yang Efektif*. Gava Media.

II. Jurnal/Thesis

- Alshehri, M. (2012). The effects of website quality on adoption of E-Government service: An empirical study applying UTAUT model using SEM. In *ACIS 2012* :

Proceedings of the 23rd Australasian Conference on Information Systems.
https://api.elsevier.com/content/abstract/scopus_id/84878328610

- Barnes & Vidgen. (2002). Assessing the Quality of Auction Website. *Hawaii International Conference on System Sciences*.
- Dakhi, Y. (2016). Implementasi POAC terhadap Kegiatan Organisasi dalam Mencapai Tujuan Tertentu. *Jurnal Warta*, 53(9), 1679–1699. <https://media.neliti.com/media/publications/290701-implementasi-poac-terhadap-kegiatan-orga-bdca8ea0.pdf%0A>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Delone, W., & Mclean, E. (2014). *Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable*. October. <https://doi.org/10.1287/isre.3.1.60>
- Elqadri, Z. M. (2021). Pengaruh Kontrak Psikologis Dan Iklim Kerja Terhadap Perilaku Meyimpang Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Kerja Karyawan Pada Kantor Pos Pernalang. *Dspace.Uii.Ac.Id*.
- Hakim, L., & Hakim, L. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Efektivitas Penanganan Anak Jalanan di Panti Sosial Asuhan Anak Putra Utama 5 Duren Sawit Jakarta Timur ABSTRAK Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui besarnya Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Efektivi. 3(1), 49–61.
- Hasibuan, M. S. . (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT. Bumi Aksara.
- Indrajit, E. R. (2002). *Electronic Government Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital* (A. Offset (ed.)).
- Keban, yeremis T. (2004). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu*. Gava Media.
- Kirby, A. (2023). *Exploratory Bibliometrics: Using VOSviewer as a Preliminary Research Tool*.
- Kotler, P., & Keller. (2007). *Manajemen Pemasaran* (Kedua bela). PT. Indeks.
- Kusuma Habibie, D. (2019). Citizen-Centric E-Goverment Pelayanan Publik. *Jurnal Kebijakan Publik*, 10(1), 1–58.
- Kusumarasri, I. N. (2020). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Layanan Online Single Submission (Oss) di Kota Surakarta*.
- Liu, R. (2021). Factors affecting users' satisfaction with urban parks through online

- comments data: Evidence from Shenzhen, China. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(1), 1–22.
<https://doi.org/10.3390/ijerph18010253>
- Liu, X. (2013). Full-Text Citation Analysis : A New Method to Enhance. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 64(July), 1852–1863.
<https://doi.org/10.1002/asi>
- Mahdy, H. (2023). ... *Pelayanan Perizinan Online Melalui Sistem Izin Investasi Mudah Dan Terpadu (SI IMUT) Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu* eprints2.undip.ac.id. <https://eprints2.undip.ac.id/id/eprint/16594/2/BAB I.pdf>
- Meutia, I. F. (2017). *Reformasi Administrasi publik*.
- Meyer, M. (2022). New Public Management. *Wörterbuch Der Schweizer Sozialpolitik*.
<https://doi.org/https://doi.org/10.33058/seismo.30739.0141>
- Naibaho, R. S. (2017). Peranan Dan Perencanaan Teknologi Informasi Dalam Perusahaan. *Jurnal Warta*, April, 4.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41.
<https://doi.org/10.2307/1251430>
- Prinanda, agastya. (2021). *Analisis kepuasan pengguna website sekolah SD Muhammadiyah 12 setiabudi pamulang dengan metode end user computing satisfaction* [UIN Syarif Hidayatullah Jakarta].
<https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/57334/1/AGASTYA PRINANDA-FST.pdf>
- Prokop, C. (2022). Talk or type? The effect of digital interfaces on citizens' satisfaction with standardized public services. *Public Administration*, 100(2), 427–443.
<https://doi.org/10.1111/padm.12739>
- Rodiyah, I., Sukmana, H., & Mursyidah, L. (2022). *Buku ajar Pengantar Ilmu Administrasi Publik*. UMSIDA PRESS.
- Sachan, A. (2018). Examining the impact of e-government service process on user satisfaction. *Journal of Global Operations and Strategic Sourcing*, 11(3), 321–336.
<https://doi.org/10.1108/JGOSS-11-2017-0048>
- Sari, C. N., Heriyanto, M., & Rusli, Z. (2018). Efektivitas Pelaksanaan Program Pemberdayaan Masyarakat Berbasis Rukun Warga. *JIANA: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 15(1), 135–141.
- Soselisa, H. C., & Puturuhi, D. (2021). Penerapan Prinsip New Publik Service dalam Pelayanan STNK pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap. *PUBLIC POLICY (Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis)*, 2(2),.

<https://doi.org/https://doi.org/10.51135/publicpolicy.v2.i2.p315-330>

- Suharto, Y., & Hariadi, E. (2021). Analisis Kualitas Website Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Manajemen Dan Organisasi*, 12(2), 109–121. <https://doi.org/10.29244/jmo.v12i2.33917>
- Sulaiman, M., Maysarah, M., & ... (2022). Penerapan E-Government dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). <https://jurnal-archipelago.barenlitbang.kepriprov.go.id/index.php/JA/article/view/9>
- Syafri, W. (2012). *Studi Tentang Administrasi Publik*. Erlangga.
- Tao, D. (2020). Integrating usability and social cognitive theories with the technology acceptance model to understand young users' acceptance of a health information portal. *Health Informatics Journal*, 26(2), 1347–1362. <https://doi.org/10.1177/1460458219879337>
- Thoha, M. (2014). *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Raja Grafindo Persada.
- Torkzadeh, G., & Doll, W. J. (1999). The development of a tool for measuring the perceived impact of information technology on work. *Omega*, 27(3), 327–339. [https://doi.org/10.1016/S0305-0483\(98\)00049-8](https://doi.org/10.1016/S0305-0483(98)00049-8)
- Ubaidillah, A. H. M. (2024). Pengaruh Kebijakan Perzela Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Perizinan Online Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten *Jurnal Politique*. <https://jurnalfisip.uinsa.ac.id/index.php/politique/article/view/224>
- Widnyani, I. A. P. S. (2017). Pergeseran Paradigma Administrasi Publik dalam Pelayanan Publik. *SINTESA: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 8(2), 93–102.
- Yen, H. R. (2008). Understanding the gap between website value and consumer shopping orientation: An application of task-technology fit theory to online shopping values. In *Proceedings of the International Conference on Electronic Business (ICEB)* (pp. 185–197). https://api.elsevier.com/content/abstract/scopus_id/84873442512
- Yudhiantara, M. (2021). *Teori Manajemen Publik*. <https://doi.org/https://doi.org/10.13140/RG.2.2.30408.65280>
- Yusnaini, & Slamet. (2019). Era Revolusi Industri 4.0: Tantangan dan Peluang dalam Upaya Meningkatkan Literasi Pendidikan. *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan Program Pascasarjana Universitas Pgri Palembang*, 2, 1073–1085.
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2003). *Service Marketing* (T. McGrawHill (ed.); 3rd ed.).

III. Undang-Undang

Undang-Undang No. 25 Tahun 2007 Tentang Penanaman Modal (Lembaran Negara

Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 67, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia No. 4724)

Peraturan Presiden No. 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan System dan Transaksi Elektronik

Peraturan Presiden No. 97 Tahun 2014 Tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal

Peraturan Daerah Kabupaten Garut No. 21 Tahun 2008 Tentang Pengelolaan Penanaman Modal di Kabupaten Garut

Peraturan Daerah Kabupaten Garut No. 9 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan System Informasi Jaringan Elektronik Melalui Pelayanan Online di Lingkungan Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu

Peraturan Bupati Garut No. 12 Tahun 2022 tentang Pendelegasian Kewenangan Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayana Terpadu Satu Pintu