



Transparansi Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kota Timur Kota Gorontalo

David Radjak^{1*}, Rustam Tohopi², Yakob Noho Nani³

¹⁻³Administrasi Publik, Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia

*Penulis Korespondensi: davidrdjk@gmail.com

Abstract. *This study aims to determine and describe the transparency of service procedures, the ease of procedures, and the ease of obtaining information at the Kota Timur District Office in Gorontalo City. Using a qualitative, descriptive approach through observation, interviews, and documentation, the study results indicate that transparency of service procedures has been effectively implemented through the provision of clear, complete, and easily accessible information to the public. Information regarding service types, requirements, completion times, and fees is published through bulletin boards, brochures, social media, and direct explanations from officers, so that the public can understand the service process without confusion. In terms of ease of procedures, the service flow has been designed to be simple, concise, and user-friendly, ensuring ease of access for service applicants and even for vulnerable groups such as the elderly. Furthermore, the ease of access to information is also evident in the use of various communication channels, both in person and digitally. Information boards, leaflets, social media, and digital displays are actively used to disseminate information so that the public can understand procedures before visiting the office and better prepare documents. Overall, these three indicators demonstrate that the Kota Timur District Office is committed to implementing the principle of transparency in public services, although further innovation is needed to ensure information reaches a wider and more equitable public.*

Keywords: *Access to Information; Public Service; Quality of Public Services; Service Procedures; Transparency.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan keterbukaan prosedur pelayanan, kemudahan prosedur, serta kemudahan memperoleh informasi di Kantor Kecamatan Kota Timur Kota Gorontalo dengan menggunakan pendekatan kualitatif berjenis deskriptif melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterbukaan prosedur pelayanan telah diterapkan dengan baik melalui penyediaan informasi yang jelas, lengkap, dan mudah diakses oleh masyarakat. Informasi mengenai jenis layanan, persyaratan, waktu penyelesaian, dan biaya dipublikasikan melalui papan pengumuman, brosur, media sosial, serta penjelasan langsung dari petugas, sehingga masyarakat dapat memahami proses pelayanan tanpa kebingungan. Dari aspek kemudahan prosedur, alur pelayanan telah dirancang sederhana, ringkas, dan ramah pengguna sehingga tidak menyulitkan pemohon layanan, bahkan mudah dipahami oleh kelompok rentan seperti lansia. Selain itu, kemudahan memperoleh informasi juga terlihat dari pemanfaatan berbagai saluran komunikasi, baik langsung maupun digital. Papan informasi, leaflet, media sosial, dan layar digital digunakan secara aktif untuk menyebarkan informasi sehingga masyarakat dapat mengetahui prosedur sebelum datang ke kantor dan dapat mempersiapkan dokumen dengan lebih baik. Secara keseluruhan, tiga indikator tersebut menunjukkan bahwa Kantor Kecamatan Kota Timur telah berkomitmen menerapkan prinsip transparansi pelayanan publik, meskipun upaya inovasi lanjutan tetap diperlukan agar informasi dapat menjangkau masyarakat secara lebih luas dan merata.

Kata kunci: Transparansi; Pelayanan Publik; Kualitas Layanan Publik; Akses Informasi; Prosedur Pelayanan.

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan fungsi mendasar dari penyelenggaraan pemerintahan yang menuntut adanya keterbukaan informasi, kemudahan prosedur, dan akses yang akuntabel agar masyarakat dapat memperoleh layanan secara efektif. Pergeseran paradigma dari rule government menuju good governance mendorong pemerintah untuk mengedepankan transparansi sebagai prinsip utama dalam penyelenggaraan layanan. Hal ini diperkuat melalui Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dan Undang-

Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menegaskan kewajiban badan publik untuk menyediakan informasi yang jelas, prosedur yang sederhana, serta layanan yang mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa implementasi transparansi pelayanan publik di tingkat kecamatan dan kelurahan masih menghadapi berbagai kendala. Penelitian oleh Nadia Angelina (2024) menemukan bahwa penyampaian prosedur pelayanan di Kantor Kecamatan Pasir Penyu belum dilakukan secara terbuka, serta minimnya pemanfaatan teknologi informasi. Temuan serupa terlihat dalam penelitian Irmawati (2022) yang menunjukkan bahwa masyarakat di Kelurahan Labalawa masih kesulitan memahami prosedur dan persyaratan layanan karena penyampaian informasi yang tidak maksimal. Penelitian-penelitian ini menegaskan bahwa meskipun kerangka regulatif sudah jelas, praktik transparansi di lapangan belum berjalan optimal.

Celah penelitian (gap) muncul karena masih minimnya kajian yang secara khusus menelaah transparansi pelayanan publik berdasarkan tiga indikator penting keterbukaan prosedur pelayanan, kemudahan prosedur, dan kemudahan memperoleh informasi pada level kecamatan sebagai garda terdepan pelayanan masyarakat. Kecamatan Kota Timur sebagai lokus penelitian menunjukkan berbagai fenomena awal seperti ketidakjelasan informasi layanan, prosedur yang membingungkan, dan kurangnya media informasi yang mudah diakses. Kondisi ini memperlihatkan adanya urgensi untuk melakukan penelitian yang lebih mendalam. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan transparansi pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kota Timur melalui tiga indikator utama tersebut sebagai upaya untuk mendukung peningkatan kualitas dan akuntabilitas layanan publik.

Celah penelitian (gap) muncul karena masih minimnya kajian yang secara khusus menelaah transparansi pelayanan publik berdasarkan tiga indikator penting keterbukaan prosedur pelayanan, kemudahan prosedur, dan kemudahan memperoleh informasi pada level kecamatan sebagai garda terdepan pelayanan masyarakat. Kecamatan Kota Timur sebagai lokus penelitian menunjukkan berbagai fenomena awal seperti ketidakjelasan informasi layanan, prosedur yang membingungkan, dan kurangnya media informasi yang mudah diakses. Kondisi ini memperlihatkan adanya urgensi untuk melakukan penelitian yang lebih mendalam. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan transparansi pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kota Timur melalui tiga indikator utama tersebut sebagai upaya untuk mendukung peningkatan kualitas dan akuntabilitas layanan publik.

2. KAJIAN TEORITIS

Kajian teori dalam penelitian ini didasarkan pada konsep-konsep utama dalam administrasi publik, good governance, transparansi, serta pelayanan publik. Administrasi publik dipahami sebagai proses pengelolaan sumber daya publik yang diarahkan untuk melaksanakan kebijakan pemerintah secara efektif dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Konsep good governance kemudian menegaskan pentingnya tata kelola pemerintahan yang transparan, akuntabel, partisipatif, dan responsif sebagai fondasi dalam penyelenggaraan layanan publik. Dalam prinsip-prinsip good governance, transparansi menempati posisi kunci sebagai prasyarat terciptanya pelayanan yang dapat diawasi dan dinilai masyarakat. Transparansi dipahami sebagai keterbukaan pemerintah dalam menyediakan informasi yang akurat, mudah diakses, dan dipahami oleh masyarakat mengenai seluruh aspek proses pelayanan, termasuk persyaratan, biaya, prosedur, waktu penyelesaian, serta mekanisme pengaduan. Dalam konteks pelayanan publik di tingkat kecamatan, prinsip ini sangat penting karena kecamatan merupakan ujung tombak birokrasi yang berinteraksi langsung dengan masyarakat dalam urusan administrasi kependudukan maupun dokumen lainnya.

Kajian penelitian terdahulu memberikan gambaran bahwa implementasi transparansi pelayanan publik di berbagai daerah masih menghadapi kendala yang cukup signifikan. Penelitian Nadia Angelina (2024) menunjukkan bahwa keterbukaan prosedur pelayanan di Kecamatan Pasir Penyu masih minim karena tidak adanya media informasi yang memadai, baik melalui papan pengumuman maupun teknologi digital. Hal serupa juga ditemukan dalam penelitian Irmawati (2022) di Kelurahan Labalawa, di mana masyarakat masih kesulitan memahami persyaratan dan prosedur pelayanan akibat penyampaian informasi yang kurang maksimal. Penelitian lain mengenai transparansi dana desa di Gorontalo Utara dan Kepulauan Talaud menunjukkan bahwa masih terjadi ketimpangan informasi, minimnya akses masyarakat terhadap perencanaan dan penggunaan anggaran, serta lemahnya sosialisasi dari aparatur pemerintah. Sebaliknya, ada pula penelitian yang menunjukkan keberhasilan implementasi transparansi, seperti di Desa Sendang Wonogiri, yang mampu memanfaatkan media daring dan luring secara efektif. Secara keseluruhan, studi-studi tersebut menegaskan bahwa meskipun kerangka regulasi transparansi telah tersedia, keberhasilannya masih sangat bergantung pada kapasitas aparatur, pemanfaatan teknologi informasi, dan efektivitas media komunikasi yang digunakan.

Dari berbagai temuan penelitian sebelumnya, terlihat adanya celah penelitian yang cukup jelas, yaitu terbatasnya kajian yang fokus menelaah transparansi pelayanan publik di tingkat kecamatan dengan menitikberatkan pada tiga indikator utama menurut Agus Dwiyanto,

yakni keterbukaan proses, kemudahan prosedur, dan kemudahan memperoleh informasi. Selain itu, belum banyak penelitian yang mengevaluasi bagaimana implementasi transparansi dijalankan secara konkret di Kecamatan Kota Timur, Kota Gorontalo, meskipun kecamatan ini merupakan salah satu instansi pelayanan publik yang memiliki volume layanan cukup tinggi. Kondisi inilah yang menjadi dasar urgensi penelitian, yaitu perlunya mengkaji sejauh mana transparansi telah diwujudkan dalam pelayanan administrasi kecamatan serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambatnya. Berdasarkan landasan teori dan temuan penelitian sebelumnya, penelitian ini secara implisit berhipotesis bahwa transparansi pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh keterbukaan informasi, efektivitas prosedur, dan kemudahan akses informasi yang disediakan oleh pihak kecamatan. Dengan demikian, tujuan utama penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan bagaimana keterbukaan proses, kemudahan prosedur, dan kemudahan memperoleh informasi diwujudkan dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kota Timur Kota Gorontalo.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Kota Timur, Kota Gorontalo, selama empat bulan dengan fokus pada praktik transparansi dalam pelayanan publik. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif, karena mampu menggambarkan fenomena secara mendalam berdasarkan pengalaman langsung para pelaku, baik aparat kecamatan maupun masyarakat. Peneliti hadir langsung di lapangan untuk melakukan observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi sebagai instrumen utama penelitian. Data primer diperoleh dari enam informan, terdiri atas kepala kecamatan, staf, dan masyarakat pengguna layanan, sedangkan data sekunder berasal dari dokumen resmi seperti SOP pelayanan, laporan tahunan, dan arsip pengaduan. Prosedur penelitian mengikuti tahapan umum metode kualitatif, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, merujuk pada model analisis Miles dan Huberman.

Keabsahan data dijaga melalui peningkatan ketekunan dan triangulasi sumber dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumen pendukung. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi untuk melihat secara langsung proses pelayanan, wawancara mendalam untuk menggali persepsi dan pengalaman informan, serta dokumentasi untuk memperkuat temuan lapangan. Semua proses analisis dilakukan secara deskriptif untuk memberikan gambaran objektif mengenai tingkat transparansi, mekanisme pelayanan, serta faktor-faktor yang memengaruhinya. Dengan pendekatan ini, penelitian diharapkan mampu

menghadirkan pemahaman komprehensif mengenai pelaksanaan transparansi pelayanan publik di Kecamatan Kota Timur

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Kota Timur, Kota Gorontalo selama empat bulan, dengan melibatkan aparatur kecamatan dan masyarakat pengguna layanan sebagai informan. Proses pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk melihat langsung praktik pelayanan publik, termasuk cara penyampaian informasi, alur layanan, serta interaksi antara petugas dan masyarakat. Wawancara dilakukan untuk memperoleh pemahaman mendalam terkait transparansi pelayanan publik, sedangkan dokumentasi digunakan untuk memverifikasi keabsahan temuan melalui SOP, data pengaduan, dan dokumen pendukung layanan lainnya.

Keterbukaan Proses

Hasil penelitian menunjukkan, Keterbukaan proses di Kantor Kecamatan Kota Timur menunjukkan pelaksanaan transparansi pelayanan publik yang sudah berjalan cukup baik. Informasi mengenai persyaratan, alur, waktu penyelesaian, biaya layanan, dan identitas petugas telah disampaikan melalui papan informasi, brosur, media sosial, serta penjelasan langsung dari petugas. Kondisi ini sejalan dengan konsep keterbukaan proses menurut Agus Dwiyanto, di mana seluruh tahapan pelayanan harus terbuka dan mudah diakses masyarakat. Jika dikaitkan dengan temuan (Hulinggi, Tohopi, et al., 2020) mengenai transparansi pengelolaan dana desa, yang menekankan pentingnya penyediaan informasi yang jelas, aksesibel, dan terbuka pada setiap tahapan, dapat dilihat bahwa Kantor Kecamatan Kota Timur telah berada pada jalur implementasi yang tepat. Masyarakat juga mengakui bahwa informasi yang diberikan cukup membantu, meskipun sebagian pemahaman masih bergantung pada komunikasi langsung dengan petugas.

Jika dibandingkan dengan temuan penelitian sebelumnya, posisi Kantor Kecamatan Kota Timur berada pada tingkat penerapan keterbukaan proses yang lebih baik daripada beberapa wilayah seperti Kecamatan Madidir yang masih minim fasilitas informasi, tetapi belum seoptimal Desa Sendang yang telah menerapkan keterbukaan dengan pendekatan komunikasi yang lebih aktif dan inklusif. Dengan demikian, meskipun indikator keterbukaan proses telah diterapkan dan dirasakan membantu masyarakat, peningkatan tetap diperlukan, khususnya dalam penggunaan media informasi yang lebih variatif, penyederhanaan konten, dan konsistensi komunikasi untuk memastikan seluruh masyarakat dapat memahami informasi pelayanan tanpa harus selalu mengandalkan penjelasan langsung dari petugas.

Kemudahan Prosedur

Hasil penelitian menunjukkan, Penerapan kemudahan prosedur di Kantor Kecamatan Kota Timur menunjukkan bahwa pelayanan publik telah dirancang untuk menjadi ringkas, jelas, dan mudah dipahami oleh masyarakat. Informasi mengenai persyaratan, alur, waktu penyelesaian, dan tahapan pelayanan disediakan melalui papan informasi, media sosial, serta penjelasan langsung dari petugas. Hasil wawancara membuktikan bahwa masyarakat dapat mengikuti proses pelayanan tanpa kebingungan dan tanpa harus bolak-balik antar meja, sehingga mencerminkan prosedur yang sederhana dan efektif. Temuan ini sejalan dengan teori transparansi pelayanan publik, di mana setiap tahapan harus disusun secara tidak berbelit dan mudah diakses. Selain itu, temuan ini juga selaras dengan penelitian (Djafar et al., 2025) tentang efektivitas pelayanan berbasis aplikasi Bitung Digital City, yang menekankan pentingnya indikator kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, dan akurasi prosedur untuk mencapai pelayanan yang efektif. Kesamaan ini menunjukkan bahwa pelayanan di Kecamatan Kota Timur telah memenuhi prinsip dasar kemudahan prosedur sebagaimana yang dijelaskan dalam penelitian tersebut.

Jika dibandingkan dengan hasil penelitian lain, seperti penelitian Alfon Kimbal dan Liong Tundunaung di Desa Tabang yang menemukan minimnya sosialisasi, ketidakjelasan mekanisme, serta rumitnya prosedur, Kantor Kecamatan Kota Timur berada pada tingkat penerapan kemudahan prosedur yang lebih baik dan lebih konsisten. Penyediaan informasi yang lengkap, penggunaan media informasi yang variatif, serta keterlibatan aktif petugas dalam memberikan penjelasan terbukti membantu pengguna layanan memahami proses secara menyeluruh. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kemudahan prosedur di Kecamatan Kota Timur tidak hanya memenuhi teori dan prinsip transparansi, tetapi juga selaras dengan hasil penelitian Yakob Noho Nani mengenai pentingnya kesederhanaan dan kejelasan dalam prosedur. Pelayanan yang sederhana, efisien, dan mudah diikuti ini mencerminkan bahwa kecamatan telah berhasil meminimalkan hambatan birokrasi sehingga seluruh lapisan masyarakat dapat mengakses layanan dengan lebih mudah dan tanpa kesulitan berarti.

Kemudahan Memperoleh Informasi

Hasil penelitian menunjukkan, Kemudahan memperoleh informasi di Kantor Kecamatan Kota Timur menunjukkan bahwa prinsip transparansi pelayanan publik telah dijalankan dengan baik. Informasi mengenai alur pelayanan, persyaratan, waktu, dan biaya disediakan melalui berbagai media seperti papan pengumuman, leaflet, banner, layar digital, serta media sosial, sehingga masyarakat dapat mengakses informasi tanpa hambatan. Selain itu, petugas memberikan penjelasan langsung dengan bahasa yang sederhana, sehingga informasi mudah

dipahami oleh pengguna layanan dari berbagai latar belakang. Praktik ini sejalan dengan teori transparansi menurut Dwiyanto, yang menyatakan bahwa informasi harus disampaikan secara terbuka, mudah dijangkau, dan tersedia dalam format yang mudah dipahami. Upaya proaktif dari aparaturnya dalam menyampaikan informasi menunjukkan bahwa kecamatan tidak hanya menyediakan informasi secara pasif, tetapi juga memastikan bahwa informasi benar-benar diterima dan dipahami oleh masyarakat.

Jika dikaitkan dengan temuan (Podungge et al., 2020) yang menekankan bahwa kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh keterbukaan informasi dan akurasi penyampaian, maka hasil wawancara di Kecamatan Kota Timur menunjukkan kondisi yang lebih ideal dibandingkan dengan temuan pada Samsat Kota Gorontalo yang masih menghadapi hambatan berupa minimnya sosialisasi dan ketergantungan pada sistem manual. Pelayanan di Kecamatan Kota Timur menunjukkan bahwa informasi tidak hanya tersedia, tetapi juga dikomunikasikan secara efektif melalui kombinasi media digital dan non-digital. Dibandingkan dengan penelitian lain seperti penelitian Srihandayani Suprpto dan Maharani Ayuba yang menemukan bahwa hanya indikator kemudahan memperoleh informasi yang berjalan baik, serta penelitian Nadia Angelina yang menunjukkan belum optimalnya ketersediaan media informasi, Kantor Kecamatan Kota Timur telah mencapai penerapan yang lebih komprehensif. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kecamatan telah memenuhi indikator kemudahan memperoleh informasi secara efektif, akurat, dan responsif sesuai teori dan hasil penelitian, serta berhasil menciptakan pelayanan publik yang lebih terbuka, akuntabel, dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai transparansi pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kota Timur, dapat disimpulkan bahwa upaya penerapan transparansi telah terlihat melalui tiga indikator utama, yaitu keterbukaan proses, kemudahan prosedur, dan kemudahan memperoleh informasi. Keterbukaan proses tercermin dari penyediaan informasi layanan yang jelas dan mudah diakses melalui papan pengumuman, media sosial, serta penjelasan langsung dari petugas, selaras dengan teori dan temuan penelitian seperti Rustam Tohopi. Kemudahan prosedur juga telah berjalan efektif melalui alur pelayanan yang ringkas, sederhana, dan mudah dipahami sebagaimana diperkuat oleh hasil penelitian Yakob Noho Nani tentang pentingnya kesederhanaan dan kejelasan prosedur. Sementara itu, kemudahan memperoleh informasi ditunjukkan melalui pemanfaatan berbagai media informasi, baik cetak maupun digital, yang mendukung keterbukaan dan akurasi informasi sebagaimana ditegaskan dalam penelitian Dwi

Indah Solihin. Secara keseluruhan, Kantor Kecamatan Kota Timur telah menerapkan prinsip transparansi pelayanan publik dengan cukup baik, meskipun peningkatan inovasi media informasi dan pendekatan komunikasi masih diperlukan untuk memperluas jangkauan pelayanan kepada seluruh lapisan masyarakat.

DAFTAR REFERENSI

- Afifah, N., & Fitria, A. (2022). Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi dan Pengawasan Terhadap Pelayanan Publik di Samsat Sidoarjo. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 11(8).
- Afni, R. C. M. (2020). Transparansi kebijakan publik sebagai strategi nasional dalam menanggulangi pandemi Covid-19. *SALAM; Jurnal Sosial & Budaya Syar-I*, 7(5), 439–454.
- Aneta, Y., Akuba, Abdul Mukhlis, & Pakaya, R. (2024). Implementasi kebijakan hewan lepas kecamatan bone raya kabupaten bone bolango. 4(April).
- Angelina, N., & Kartius, K. (2024). Good Governance: Transparansi Layanan Publik Di Kantor Kecamatan Pasir Penyu Kabupaten Indragiri Hulu. *Journal of Public Administration Review*, 1(1), 14–25.
- Asyikin, J. (2021). Analisis Pengaruh Pengawasan Fungsional, Akuntabilitas Publik, Transparansi dan Peningkatan Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Pemerintah Daerah. *Jurnal Kajian Akuntansi Dan Auditing*, 16(2), 92–106.
- Auliyah, M. N., & Praptoyo, S. (2024). Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi Dan Partisipasi Publik Terhadap Kinerja Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 13(5).
- Auliyah, V., Igrisa, I., & Tohopi, R. (n.d.). Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tolangohula Kabupaten Gorontalo.
- Djafar, W. J., Nani, Y. N., Fenti, T., Gorontalo, U. N., Gorontalo, K., & City, D. (2025). Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Bitung Digital City (Dc) Kecamatan Aertemabaga. Dc, 721–730.
- Fachruddin, S., Asriani, A., & Rosmina, W. O. (2023). Akuntabilitas dan transparansi pelayanan publik dalam perspektif masyarakat pada kependudukan dan pencatatan sipil daerah. *Jurnal Ilmu Manajemen Sosial Humaniora (JIMSH)*, 5(2), 126–140.
- Fahri, M. (2020). Analisis Transparansi dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bone. *Al-Adalah: Jurnal Hukum Dan Politik Islam*, 3(1), 14–29.
- Haikal, M. F., & Mauliana, D. D. (2022). Akuntabilitas Dan Transparansi Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan E-KTP Di Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar). *Jurnal Administrasi Negara*, 28(1), 89–112.

- Hermansyah, I., Rahman, R., & Suherman, M. (2018). Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Survei Pada Dinas Daerah Kotatasikmalaya). *Jurnal Akuntansi*, 13(1), 21–29.
- Hulinggi, P. A., Sulila, I., & Tohopi, R. (2020). Transparansi Pengelolaan Dana Desa di Kecamatan Lemito Kabupaten Pohuwato. *Jambura Journal of Administration and Public Service*, 1(1), 11–21.
- Hulinggi, P. A., Tohopi, R., & Sulila, I. (2020). *Transparansi Pengelolaan Dana Desa di Kecamatan Lemito Abstrak*.
- Irawan, A. (2018). Transparansi Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). *MADANI Jurnal Politik Dan Sosial Kemasyarakatan*, 10(3), 86–101.
- Irmawati, I., Wijaya, A. A. M., & Basir, M. A. (2022). Transparansi Pelayanan Publik dalam Administrasi Kependudukan di Kantor Kelurahan Labalawa Kecamatan Betoambari Kota Baubau. *Journal of Government Science Studies*, 1(2), 50–57.
- Karso, A. J. (2022). *Buku Ajar Good Governance*. Samudra Biru.
- Kaylaputri, A. S., & Kismartini, K. (2025). Penerapan Prinsip-Prinsip Transparansi Pada Pelayanan Publik Di Komisi Informasi Provinsi Jawa Tengah. *Journal of Public Policy and Management Review*, 14(2), 1340–1355.
- Kushartiningsih, R., & Riharjo, I. B. (2021). Pengaruh akuntabilitas, transparansi dan pengawasan terhadap kinerja pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 10(3).
- Lombo, F. A., Pioh, N. R., & Waworundeng, W. (2022). Transparansi Pemerintah Kecamatan Dalam Pelayanan Akta Jual Beli Tanah di Kecamatan Madidir Kota Bitung. *Jurnal Governance*, 2(2), 1–11.
- Maulani, G., Kom, S., Kom, M., Fitria, I., Ansyah, R. H. A., Deni, H. A., Anwar, H. M., Ningsih, D. A. W. S., Novaria, R., & Liana, E. (2024). *Manajemen Pelayanan Publik*. Cendikia Mulia Mandiri.
- Meme, M. E., & Subardjo, A. (2019). Pengaruh pengawasan fungsional, transparansi, akuntabilitas dan pelayanan publik terhadap kinerja pemerintah daerah. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 8(10).
- Moediono, A. A., & Akbar, F. S. (2022). Pengaruh Akuntabilitas Dan Transparansi Anggaran Terhadap Kinerja Dinas Yang Berada Di Mall Pelayanan Publik Siola Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 6(2), 615–625.
- Mursitama, T. N. (2012). Peran Serta Masyarakat dan Dunia Usaha Dalam Mewujudkan Sistem Transparansi Nasional Pelayanan Publik. *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional*, 1(1), 75–91.
- Nadeak, N. E., Depari, S. S., Simarmata, A. M., Sihaloho, F., & Ivanna, J. (2024). Transparansi Pelayanan Publik Di Desa Marindai. I Kecamatan Patumbak. *Jurnal Ilmiah Kajian Multidisipliner*, 8(6).

- Nadia Angelina, K. (2024). *Good Governance: Transparansi Layanan Publik Di Kantor Kecamatan Pasir Penyu Kabupaten Indragiri Hulu* (Vol. 1, Issue 1).
- Nengsih, W., Adnan, F., & Eriyanti, F. (2019). Penerapan Prinsip Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kelurahan Alai Parak Kopi Kota Padang. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 1(2), 112–124.
- Nuriani, K. M., Rochim, A. I., & Kusnan, K. (2021). Akuntabilitas dan transparansi pelayanan publik dalam pengurusan kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) pada kantor Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik* (e-ISSN: 2797-0469), 1(03), 48–69.
- Nurimansjah, R. A., & Kamal, K. K. (2022). Transparansi Informasi Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial BPJS Kesehatan Kota Palopo. *Journal I La Galigo*, 5(1), 21–27.
- Permatasari, N., & Novelin, A. (2024). Penerapan Teknologi Blockchain Dalam Pelayanan Publik: Meningkatkan Keamanan, Transparansi, Dan Kepercayaan Masyarakat Melalui Website Onlinepajak. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(14), 764–773.
- Podungge, A. W., Indah, D., Solihin, Y., Tawar, P., & Terhadap, P. (2020). *Posisi Tawar Pelanggan Terhadap Akurasi Pelayanan Publik Untuk Mewujudkan Sdg ' S Di Era Pandemic Covid-19 Pada Samsat Kota Gorontalo*.
- Pratiwi, P. S., & Ningsih, S. (2022). Implementasi Akuntabilitas dan Transparansi Pada Pelayanan Publik di Kelurahan Pondok Kelapa Jakarta Timur Tahun 2020. *PANDITA: Interdisciplinary Journal of Public Affairs*, 5(1), 44–50.
- Puspitasari, D., & Ningsih, D. W. (2023). Meningkatkan Kesadaran Hukum Terhadap Transparansi Pelayanan Publik Pemerintahan Desa Sebagai Perwujudan Asas Good Governance. *Jurnal Pemberdayaan Masyarakat Nusantara*, 1(2), 117–126.
- Putra, A. S., Harmain, H., & Nurwani, N. (2024). Akuntabilitas Dan Transparansi Anggaran Terhadap Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Pembangunan Infrastruktur Oleh Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Langkat Untuk Meningkatkan Kenyamanan Masyarakat. *Jurnal Darma Agung*, 32(4), 60–74.
- Putri, F. M. W. I. (2018). *Akuntabilitas dan Transparansi Pelayanan Publik (Studi tentang Akuntabilitas dan Transparansi Pelayanan pada Izin Usaha di Dinas Perdagangan Kota Surabaya)*. Universitas Airlangga.
- Putri Syafi, Y. (2022). Transparansi Informasi Publik Di Desa Sendang Kecamatan Wonogiri Kabupaten Wonogiri Transparency Of Public Information In Sendang Village Wonogiri District Wonogiri Regency. *Jurnal Solidaritas FISIP UNISRI P-ISSN*, 6(3), 1–11.
- Rismayadi, D. (2019). Akuntabilitas dan Transparansi dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 6(1), 8–14.

- Rizki, J., Cempaka, R., & Aprillia, N. (2025). Pemanfaatan E-Government Untuk Meningkatkan Transparansi Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik. *NETWORK: Jurnal Teknologi Informasi, Komunikasi Dan Komputer Sains*, 1(1), 20–29.
- Romadhoni, L. K., & Satiari, N. P. A. I. (2025). Rancangan sistem pengaduan terintegrasi berbasis AI untuk meningkatkan transparansi pelayanan publik pada instansi pemerintahan. *SENADA (Seminar Nasional Manajemen, Desain Dan Aplikasi Bisnis Teknologi)*, 8, 250–257.
- Suprpto, S., & Ayuba, M. (2021). Transparansi Penggunaan Dana Desa Dalam Pembangunan Mahyani Di Desa Lelato Kecamatan Sumalata Kabupaten Gorontalo Utara. *JSAP : Journal Syariah and Accounting Public*, 3(2), 51.