



Transparansi Pelayanan Pengurusan Surat Keterangan Usaha di Kelurahan Sudiang Raya Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar

Ambo Masse S.Sos. M.Si^{1*}

¹Administrasi Publik, STIA YAPPI Makassar, Indonesia

*Penulis Korespondensi: kokongjunior128@gmail.com

Abstract. The transparency of business certificates is a crucial aspect for business owners, particularly in terms of openness in public services, as is the case in Sudiang Raya Village, Biringkanaya District, Makassar City. This research is qualitative, with a population of 30 people and a sample of 10 people. The findings indicate that there are still constraints regarding the transparency of service and the accuracy of business certificate completion, with services often not being completed on time. These delays and inefficiencies impact the trust of business owners and hinder the smooth operation of businesses. Therefore, it is essential for the Sudiang Raya Village Government to emphasize the importance of adhering to official rules and procedures to ensure that business certificate services are provided consistently, equitably, and within the expected timelines. Furthermore, clear communication and proper monitoring of the service process are needed to address the gaps identified in this study. Ensuring transparency in these services will foster a more conducive business environment, increase satisfaction among business owners, and enhance the overall effectiveness of public service delivery in the village.

Keywords : Arrangement; Business Certificate; District Office; Public Administration; Transparency

Abstrak. Transparansi sertifikat usaha merupakan aspek penting bagi pemilik usaha, khususnya terkait keterbukaan dalam layanan publik, seperti yang terlihat di Desa Sudiang Raya, Kecamatan Biringkanaya, Kota Makassar. Penelitian ini bersifat kualitatif, dengan populasi sebanyak 30 orang dan sampel 10 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat kendala terkait transparansi layanan dan akurasi penyelesaian sertifikat usaha, di mana layanan seringkali tidak selesai tepat waktu. Keterlambatan dan ketidakefisienan ini mempengaruhi kepercayaan pemilik usaha dan menghambat kelancaran operasional usaha. Oleh karena itu, sangat penting bagi Pemerintah Desa Sudiang Raya untuk menekankan pentingnya mengikuti aturan dan prosedur resmi guna memastikan bahwa layanan sertifikat usaha diberikan secara konsisten, adil, dan tepat waktu. Selain itu, komunikasi yang jelas dan pemantauan proses layanan yang baik diperlukan untuk mengatasi kekurangan yang ditemukan dalam penelitian ini. Memastikan transparansi dalam layanan ini akan menciptakan lingkungan usaha yang lebih mendukung, meningkatkan kepuasan pemilik usaha, dan meningkatkan efektivitas keseluruhan pelayanan publik di desa tersebut.

Kata Kunci : Administrasi Publik; Kantor Kelurahan; Pengurusan; Surat Keterangan Usaha; Transparansi

1. PENDAHULUAN

Sampai saat ini, kualitas pelayanan publik di Indonesia masih menunjukkan variasi, termasuk permasalahan seperti kesulitan dalam mengakses layanan, prosedur yang rumit dalam urusan perizinan tertentu, struktur biaya yang tidak jelas, serta terjadinya pungutan liar. Semua ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik masih di bawah standar. Situasi ini juga disebabkan oleh berbagai permasalahan terkait pelayanan publik yang selama ini kurang mendapat perhatian dari masyarakat. Selain itu, terdapat tren ketidakadilan internal yang jelas terlihat dalam pelayanan publik, di mana individu dari kelompok kurang beruntung secara ekonomi menghadapi tantangan dalam memperoleh layanan. Sebaliknya, mereka yang memiliki kemampuan finansial merasakan kemudahan dalam mendapatkan segala sesuatu yang mereka butuhkan (Isa Rusli, 2023).

Jika ketidaksetaraan dan ketidakadilan ini terus berlanjut, layanan yang bersifat diskriminatif ini berpotensi menimbulkan konflik dalam kehidupan berbangsa. Risiko tersebut meliputi kemungkinan terjadinya disintegrasi nasional, kesenjangan yang signifikan antara kelompok kaya dan miskin dalam hal pelayanan, pertumbuhan ekonomi yang lambat, dan pada akhirnya dapat menyebabkan kerugian yang besar bagi bangsa Indonesia. Selain itu, terdapat kecenderungan di berbagai instansi pemerintah pusat untuk enggan memberikan kewenangan lebih kepada daerah otonom. Akibatnya, pelayanan publik menjadi tidak efektif, tidak efisien, dan tidak ekonomis, serta unit-unit layanan cenderung kurang bertanggung jawab, kurang responsif, dan tidak sesuai dengan harapan masyarakat.

Kejadian-kejadian tersebut terutama disebabkan oleh kenyataan bahwa paradigma pemerintahan belum mengalami perubahan mendasar dari pendekatan pelayanan konvensional. Paradigma lama ini ditandai oleh perilaku aparatur negara dalam birokrasi yang masih melihat diri mereka sebagai penerima layanan, bukan sebagai pemberi pelayanan.

Kelurahan Sudiang Raya di Kecamatan Biringkanaya, Kota Makassar, yang bertanggung jawab langsung atas penyelenggaraan pelayanan publik dan berinteraksi dengan masyarakat, diharapkan dapat menerapkan prinsip-prinsip tata kelola yang baik, termasuk transparansi dalam layanan yang diberikan. Sebagai tingkat paling bawah dalam struktur pemerintahan, kelurahan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Aparatur kelurahan harus menunjukkan kinerja yang memadai. Namun, seringkali muncul keluhan dari masyarakat mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah di kelurahan.

A. Rumusan Masalah

Berdasarkan pendahuluan diatas rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: ‘Bagaimana transparansi dalam pelayanan pengurusan Surat Keterangan Usaha di Kelurahan Sudiang Raya Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar ‘ ?.

B. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi transparansi dalam pelayanan pengurusan Surat Keterangan Usaha di Kelurahan Sudiang Raya Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar.

C. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Ilmiah

- a) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan inspirasi baru bagi tokoh-tokoh politik dan para pemimpin, terutama Kepala Kelurahan Sudiang Raya Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar, dalam mengembangkan sistem pelayanan kepada masyarakat.
- b) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak, terutama aparatur pemerintahan, dengan cara meningkatkan akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan kepada masyarakat (Fachruddin, Asriani, & Rosmina, 2023).

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini bisa menjadi acuan bagi pemerintah dan lembaga lainnya yang membutuhkan, serta berfungsi sebagai panduan dalam penerapan prinsip-prinsip transparansi dalam pelayanan publik.

c. Manfaat Akademis

Sebagai upaya dan media untuk melatih dan mengembangkan kemampuan berpikir ilmiah serta menuangkannya dalam bentuk karya ilmiah.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Bappenas RI (Pedoman Bappenas dan Depdagri, 2022), transparansi menjamin setiap orang memperoleh akses informasi tentang kebijakan, proses, dan hasil penyelenggaraan pemerintahan. Alih-alih hanya formal, transparansi mencakup keterbukaan, kejujuran, serta partisipasi aktif masyarakat dalam mengelola sumber daya publik .

Transparansi adalah kebijakan keterbukaan yang memfasilitasi pengawasan publik, dianalogikan ke dalam aspek komunikasi publik dan hak masyarakat terhadap informasi . Dalam praktik layanan publik, transparansi diwujudkan melalui informasi tentang prosedur, biaya, waktu pelayanan, hak dan kewajiban pengguna layanan yang disampaikan secara terbuka dan mudah dipahami. Transparansi dalam pelayanan publik mencakup keterbukaan informasi tentang persyaratan, biaya, waktu, prosedur serta hak dan kewajiban pengguna layanan agar mudah diakses dan dipahami publik. Keterangan ini memperkuat pentingnya informasi yang jujur dan terbuka dalam interaksi langsung dengan pelayanan (Kurhayadi & Kushendar, 2023).

Pelayanan publik bertujuan memenuhi kebutuhan dasar dan hak masyarakat secara efektif, efisien, dan adil, dengan prinsip utama seperti aksesibilitas, transparansi, dan akuntabilitas. Menurut Morgan dan Murgatroyd (2019) via Humas Indonesia (2023), kualitas layanan publik terdiri dari tiga komponen:

- a. Interpersonal (hubungan dengan petugas)
- b. Prosedural (kepastian proses)
- c. Teknikal (dukungan sistem/infrastruktur)

Sedangkan Sinambela (2008) menyampaikan enam prinsip kepuasan layanan publik: transparansi, akuntabilitas, kondisional (sesuai kebutuhan), partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban. Humanitarian Forum Indonesia (HFI) mengemukakan enam prinsip transparansi, antara lain:

- a. Informasi mudah dipahami dan diakses
- b. Publikasi proses kegiatan dan keuangan
- c. Laporan berkala perkembangan proyek
- d. Laporan tahunan
- e. Media publik (web/ruang layanan)
- f. Pedoman penyebaran informasi

Selain itu, prinsip pelayanan publik prima menekankan bahwa informasi mengenai SOP, biaya, persyaratan, waktu penyelesaian, dan kinerja harus tersedia secara jelas, cepat, dan mudah diakses publik melalui berbagai kanal (web, infografis, audit terbuka, digitalisasi). Pelayanan prima yang menerapkan transparansi serta memenuhi kebutuhan masyarakat akan:

- a. Menurunnya jumlah pengaduan
- b. Peningkatan kepatuhan masyarakat
- c. Efisiensi anggaran
- d. Inovasi berkelanjutan

Secara khusus, dalam pengurusan dokumen pemerintahan (seperti piutang negara), keterbukaan informasi tentang SOP, persyaratan, dan biaya merupakan bentuk penerapan transparansi dalam perizinan. Meskipun konteksnya berbeda (piutang negara), prinsip serupa juga relevan untuk perizinan usaha (misalnya publikasi persyaratan, biaya, prosedur, audit).

3. METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Dalam penelitian Transparansi Pelayanan Pengurusan Surat Keterangan Usaha di Kelurahan Sudiang Raya Kecamatan Biringkaaya Kota Makassar, penulis menggunakan penelitian jenis kualitatif.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kelurahan Sudiang Raya, Kecamatan Biringkanaya, Kota Makassar, selama dua bulan, yaitu dari Agustus hingga September 2024

C. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini berjumlah 30 orang yang terdiri dari pegawai di Kelurahan Sudiang Raya, Kecamatan Biringkanaya, Kota Makassar, dan sampel 10 orang.

D. Jenis dan Sumber Data

Sumber data utama dalam penelitian ini mencakup pengumpulan informasi melalui kata-kata dan tindakan, serta data tambahan seperti dokumen. Informan penelitian adalah individu yang memberikan informasi utama dan memiliki pemahaman mendalam tentang masalah inti serta terlibat langsung dalam kegiatan terkait pelayanan di objek penelitian. Adapun informan yang dipilih adalah Lurah Kelurahan Sudiang Raya, Sekretaris Kelurahan, Kasi Pemerintahan, Kasi Perekonomian, Kasi Pemberdayaan, serta sebagian masyarakat di Kelurahan Sudiang Raya, Kecamatan Biringkanaya, Kota Makassar.

E. Fokus Penelitian

Mengkaji Transparansi Pelayanan Pengurusan Surat Keterangan Usaha di Kelurahan Sudiang Raya Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar.

F. Teknik Pengumpulan Data

- a. Observasi : Observasi dilakukan secara langsung untuk mengamati dan mengumpulkan data mengenai proses transparansi pelayanan publik di Kelurahan Sudiang Raya, Kecamatan Biringkanaya, Kota Makassar.
- b. Wawancara: Wawancara yang digunakan adalah wawancara terstruktur dengan panduan pertanyaan yang telah disusun sebelumnya.
- c. Dokumentasi : Metode dokumentasi digunakan untuk memperoleh data tambahan yang akurat dan tidak bergantung pada persepsi, tetapi didasarkan pada fakta yang terdokumentasi.

- d. Penelusuran Data Online :Penelusuran data online dilakukan untuk mengumpulkan data yang berkaitan dengan pokok bahasan penelitian ini, termasuk pencarian informasi tambahan seperti penelitian ilmiah yang relevan.

G. Tehnik Analisis Data

- a. Pengumpulan informasi melalui wawancara terhadap *key informan* yang *compatible* terhadap penelitian kemudian observasi langsung ke lapangan untuk menunjang penelitian yang dilakukan agar mendapatkan sumber data yang diharapkan.
- b. Reduksi data (*data reduction*) yaitu proses pemilihan pada penyederhanaan data kasar yang muncul dari catatan di lapangan selama meneliti.
- c. Penyajian data (*data display*) yaitu kegiatan sekumpulan informasi dalam bentuk naratif.
- d. Pada tahap akhir adalah penarikan kesimpulan atau verifikasi (*conclusion drawing/verivication*).

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Seorang informan pegawai kelurahan sudiang raya kecamatan biringkanaya kota makassar terkait Proses dan Prosedur Pelayanan pengurusan surat keterangan usaha. "Surat keterangan usaha dibutuhkan masyarakat yang ingin membuka usaha dirumah selain itu juga dibutuhkan untuk membuat usaha mereka memenuhi syarat untuk berbagai program pemerintah, hibah, dan subsidi yang dirancang untuk mendukung usaha kecil dan menengah (UKM), biasanya juga pemilik usaha dapat lebih mudah mengakses layanan keuangan seperti membuka rekening bank usaha, mengajukan pinjaman, atau mendapatkan kredit. Dan sebenarnya pembuatan SKU itu tidak dipersulit kalau berkasnya lengkap". (Staf Kelurahan Sudiang Raya, 20 Agustus 2024).

Hasil wawancara dengan Rahmat, salah satu warga masyarakat, mengungkapkan: "saya dijanjikan pegawai kelurahan bahwa pelayanan akan menyelesaikan dokumen dalam waktu 2 hari kerja, namun hal tersebut sangat bergantung pada jumlah orang yang dilayani setiap hari kerja. Namun terkadang waktu yang dijanjikan tidak sesuai dengan keadaan sebenarnya. Sebagian dari kita sebagai pengguna layanan ada yang kecewa "Saya sendiri sudah menunggu 2 hari tapi dokumen yang saya butuhkan belum juga terselesaikan. " (Wawancara Tanggal, 21 Agustus 2024).

Berdasarkan komentar warga masyarakat di atas, Abdul Muin memberikan tanggapannya sebagai berikut: "saya selaku masyarakat merasa kecewa terhadap ketepatan waktu pelayanan, khususnya penerbitan surat keterangan usaha. Awalnya, layanan dijanjikan akan selesai dalam dua hari kerja. Namun kondisi sebenarnya tidak seperti itu. Apalagi dengan banyaknya masyarakat yang mengajukan pelayanan, mungkin akan sulit bagi mereka untuk memproses seluruh dokumen yang diterima dalam satu hari kerja saja. Oleh karena itu, ada baiknya jumlah pegawai ditambah dengan pengalaman pegawai yang mahir di bidangnya " (Wawancara Tanggal, 22 Agustus 2024)

Berdasarkan penjelasan informan di atas, waktu penyelesaian urusan di kantor kelurahan terkait pembuatan surat keterangan usaha bervariasi. Hasil observasi menunjukkan bahwa ada pengurusan yang cepat, namun ada juga yang memerlukan waktu lebih lama, tergantung pada jenis pelayanan yang diberikan. Sebagai contoh, untuk pembuatan surat keterangan usaha, jika berkas diajukan pada pagi hari dan semua dokumen lengkap, prosesnya biasanya dapat selesai dalam satu hari kerja. Namun, terkadang terjadi keterlambatan hingga dua hari kerja karena berkas yang belum lengkap dan diperlukan penambahan jumlah pegawai yang memiliki pengalaman dalam bidang terkait.

Berdasarkan hasil wawancara kepada beberapa narasumber, penulis menemukan adanya biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat pengguna jasa. "Mengenai biaya pembuatan Surat Ketarangan Usaha cukup berat, yang penting SKU saya bisa jadi dengan cepat" (Wawancara Tanggal, 22 Agustus 2024). "Menurut saya kalau kenal atau punya orang dalam mungkin bisa cepat jadi SKUnya, kemarin saja ada beberapa diantara kita, ada yang memberikan biaya lebih dengan alasan agar cepat jadi". (Wawancara Tanggal, 22 Agustus 2024) "Memang benar kalau ada beberapa masyarakat yang memberikan biaya lebih namun kami tidak pernah memungut biaya lebih atau memberikan informasi seperti itu. Biasanya mereka yang memberikan biaya lebih tidak langsung datang sendiri tapi cara titip kepada salah satu pegawai yang ada disini. Jadi bisa dibilang untuk uang transport dan rasa terima kasih. Tapi bukan berarti kalau masyarakat membayar biaya yang telah ditetapkan, akan kami proses lama waktunya, itu tdk benar. Yang penting syarat dan dokumen lengkap kami akan proses dengan sesuai prosedur yang ada" (Wawancara Staf Kelurahan Sudiang Raya, Tanggal 22 Agustus 2024)

B. Pembahasan

a. Konsep Pelayanan Publik dan Urgensi Transparansi

Pelayanan publik merupakan fungsi penting dalam pemerintahan yang mencakup kepentingan masyarakat secara luas. Di Kelurahan Sudiang Raya, salah satu layanan yang disediakan adalah pengurusan Surat Keterangan Usaha (SKU), yang diperlukan oleh masyarakat untuk memenuhi persyaratan administratif dalam berbagai program pemerintah, termasuk akses ke hibah dan subsidi. Transparansi dalam layanan publik menjadi kunci utama untuk memastikan bahwa proses berjalan dengan lancar dan masyarakat mendapatkan kepastian tentang prosedur, waktu, dan biaya (Trisakti, Dewi Berliana, Bukhori, & Fitri, 2022).

b. Keterbukaan Proses dan Prosedur Pelayanan

Transparansi layanan sangat terkait dengan kejelasan informasi tentang prosedur yang harus diikuti oleh masyarakat. Pelayanan SKU di Kelurahan Sudiang Raya dijelaskan melalui beberapa langkah, mulai dari pengurusan formulir pengantar di tingkat RT hingga kelengkapan dokumen yang dibawa ke kantor kelurahan. Hal ini menekankan pentingnya penyampaian informasi yang jelas kepada masyarakat, sehingga mereka dapat memahami proses pengurusan dan memenuhi persyaratan yang diminta. Namun, meskipun prosedur sudah ditetapkan, masih ada keluhan terkait dengan kemudahan proses dan pemenuhan dokumen. Petugas kelurahan diharapkan mampu memberikan informasi yang lengkap mengenai kebutuhan dokumen dan membantu masyarakat dalam memenuhi syarat tersebut. Apabila masyarakat memahami dan mengikuti proses dengan benar, layanan akan berjalan lebih lancar.

c. Waktu Penyelesaian Layanan

Waktu pelayanan juga menjadi aspek penting dalam transparansi layanan publik. Dari wawancara yang dilakukan, beberapa masyarakat merasa bahwa layanan SKU terlambat, terutama setelah jam istirahat. Ketepatan waktu pelayanan adalah elemen yang krusial dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat. Walaupun ada jadwal operasional yang jelas, pelayanan seringkali dimulai terlambat setelah waktu istirahat, yang menimbulkan ketidaknyamanan bagi masyarakat yang telah menunggu.

Selain itu, ada keluhan dari beberapa warga bahwa waktu penyelesaian SKU tidak selalu sesuai dengan janji yang diberikan. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan dalam manajemen waktu dan pengaturan jumlah pegawai agar proses layanan dapat berjalan lebih efisien, terutama ketika ada banyak dokumen yang harus diproses (Tanjung & al., 2023).

d. Biaya Pelayanan

Transparansi juga mencakup informasi tentang biaya yang harus dibayar masyarakat untuk setiap layanan yang diberikan. Di Kelurahan Sudiang Raya, biaya pengurusan SKU sudah diatur dan diketahui oleh masyarakat, namun terdapat pandangan berbeda terkait pembayaran tambahan. Beberapa warga melaporkan bahwa ada masyarakat yang memberikan biaya lebih untuk mempercepat proses layanan, meskipun pihak kelurahan menegaskan bahwa hal tersebut bukan bagian dari kebijakan resmi mereka.

Hal ini menunjukkan adanya persepsi tentang "pembayaran lebih" yang mempengaruhi kecepatan layanan, yang pada akhirnya dapat mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap transparansi layanan publik. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah kelurahan untuk menekankan bahwa biaya yang dibebankan sudah sesuai dengan aturan dan prosedur resmi, serta memastikan bahwa layanan diberikan secara merata tanpa diskriminasi (Moh, Hadi, & Sri, 2023).

5. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Keterbukaan Proses dan Prosedur : Proses pengurusan SKU telah memiliki prosedur yang cukup jelas, namun masih ada kekurangan dalam hal penyampaian informasi kepada masyarakat. Waktu Penyelesaian Layanan : Layanan di Kelurahan Sudiang Raya secara umum telah mematuhi jadwal operasional, tetapi terdapat keluhan tentang keterlambatan pelayanan, terutama setelah jam istirahat. Biaya Pelayanan : Biaya pengurusan SKU dan layanan lainnya sudah ditetapkan secara resmi dan terjangkau oleh masyarakat. Namun, ada persepsi bahwa pembayaran tambahan dapat mempercepat proses pelayanan, yang berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap transparansi pelayanan di kantor kelurahan.

B. Saran

- a. Peningkatan Keterbukaan Informasi : Kelurahan harus lebih aktif dalam memberikan informasi yang lebih mudah dipahami dan disosialisasikan, terutama terkait persyaratan dan prosedur pengurusan SKU.
- b. Peningkatan Kedisiplinan Waktu : Untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, pihak kelurahan perlu meningkatkan disiplin terkait waktu pelayanan, terutama setelah jam istirahat.
- c. Transparansi Biaya Pelayanan : Pihak kelurahan perlu terus menegaskan kepada masyarakat bahwa biaya yang ditetapkan resmi sudah mencakup seluruh pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Fachruddin, S., Asriani, A., & Ode Rosmina, W. (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.
- Fachruddin, S., Asriani, A., & Ode Rosmina, W. (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. <https://doi.org/10.33369/jimsh.v5i2.140>
- Kurhayadi, & Deden Hadi Kushendar. (2023). *Kebijakan dan pelayanan publik*. Jakarta: Penerbit Adab.
- Faruk, M., Susanto, H., & Mulyani, S. (2023). Pengaruh transparansi publik dan kompetensi terhadap kualitas pelayanan publik yang dimediasi oleh kinerja aparatur (Studi pada Kecamatan Karang Penang Kabupaten Sampang). *Journal of Management and Creative Business*, 1(3), 313-333. <https://doi.org/10.30640/jmcbus.v1i3.1228>
- Tanjung, R., et al. (2023). *Manajemen pelayanan publik era 4.0*.
- Isa, R. (2023). Kualitas pelayanan publik. Dalam *Manajemen Pelayanan Publik* (pp. 75-98). Padang: PT Global Eksekutif Teknologi.
- Setioko, S., Widodo, W., & Saputra, P. R. (2023). *Manajemen pelayanan publik*. Jakarta: Penerbit Litnus.
- Sudrajat, A. R. (2021). Akuntabilitas dan transparansi publik: Bagaimana pengaruh terhadap kinerja satuan perangkat daerah di Kabupaten Sumedang. *Jurnal Education and Development*, 9(4), 395-402.
- Telaumbanua, E. (2023). Pengaruh strategi diferensiasi produk, digital marketing, dan inovasi produk terhadap keunggulan bersaing motor Honda Scoopy (Skripsi). Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Labuhanbatu, Rantauprapat. <https://doi.org/10.33395/remik.v7i2.12250>
- Trisakti, F., Berliana, D., Aritonang, A. D., Bukhori, A., & Fitri, A. (2022). Transparansi dan kepentingan umum. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 19(1), 29-38. <https://doi.org/10.54783/dialektika.v19i1.61>
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu di Desa dan Kelurahan.
- Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 4 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Sutaryo, A., & Sumantri, M. S. (2024). Pengaruh sistem informasi manajemen terhadap kualitas pelayanan publik di pemerintah daerah. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 6(1), 77-89. <https://doi.org/10.1234/japi.v6i1.34>