

PENGARUH TRANSPARANSI DAN AKUNTABILITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDATANGAN SIPIL KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG

Nur Hikmah¹, Irwan², Sandi Lubis³

^{1,2,3}Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang

Email Korespondensi: nurhikmaharifai@gmail.com

Email: irwanirwan41083@gmail.com; sandi.lubis7@gmail.com

ABSTRACT

This study was conducted to examine and analyze the influence of transparency and accountability in services on public satisfaction at the Population and Civil Registration Office of Sidenreng Rappang Regency. The study employed a quantitative method, with a sample size of 96 respondents determined using the Slovin formula. Data were collected using observation, questionnaires, and interviews. The data were then analyzed using multiple linear regression analysis processed through SPSS. The results showed that transparency has a positive and significant effect on public satisfaction, as indicated by a calculated t-value of 17.043 with a significance level of 0.000. Accountability also demonstrated a positive and significant effect on public satisfaction, with a calculated t-value of 7.266 and a significance level of 0.000. Furthermore, the coefficient of determination (R-square) of 0.955 indicates that 95.5% of the variation in public satisfaction can be explained by transparency and accountability, while the remaining 4.5% is influenced by other factors not included in this study. The findings indicate that increasing transparency and accountability in the provision of public services will encourage an increase in the level of public satisfaction with the services provided by the Population and Civil Registration Service of Sidenreng Rappang Regency.

Keywords: Transparency, Service accountability, Public satisfaction, Public services.

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengkaji dan menganalisis pengaruh transparansi serta akuntabilitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 96 responden yang ditentukan melalui rumus Slovin. Data penelitian dikumpulkan menggunakan teknik observasi, penyebaran kuesioner, dan wawancara. Selanjutnya, data dianalisis dengan menggunakan analisis regresi linear berganda yang diolah melalui program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel transparansi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, yang ditunjukkan oleh nilai t hitung sebesar 17,043 dengan tingkat signifikansi 0,000. Variabel akuntabilitas juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai t hitung sebesar 7,266 dan tingkat signifikansi 0,000. Selain itu, nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,955 mengindikasikan bahwa sebesar 95,5% variasi kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh variabel transparansi dan akuntabilitas, sedangkan sisanya sebesar 4,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Temuan tersebut menunjukkan bahwa peningkatan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik akan mendorong meningkatnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang.

Kata kunci: Transparansi, Akuntabilitas pelayanan, Kepuasan masyarakat, Pelayanan publik.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas penyelenggaraan pemerintahan. Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya berorientasi pada pemenuhan kebutuhan masyarakat, tetapi juga mencerminkan efektivitas, efisiensi, dan profesionalisme aparatur pemerintah dalam memberikan layanan kepada publik (Gustia, Ahyaruddin, & Sari, 2022). Dalam perspektif good governance, pelayanan publik yang berkualitas harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel guna meningkatkan kepercayaan serta kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah (Hermansyah et al., 2019).

Salah satu instansi yang memiliki peran strategis dalam pelayanan publik adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil). Instansi ini bertanggung jawab dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan, seperti penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, akta kematian, serta berbagai dokumen kependudukan lainnya yang menjadi kebutuhan dasar masyarakat (Rizki, Nanda, & Lestari, 2025). Oleh karena itu, kualitas pelayanan administrasi kependudukan sering dijadikan indikator keberhasilan pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Pratolo et al., 2022).

Transparansi merupakan salah satu prinsip utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Transparansi mengacu pada keterbukaan informasi mengenai prosedur, persyaratan, biaya, dan waktu penyelesaian layanan sehingga masyarakat dapat memperoleh informasi secara mudah dan jelas (Lestari, Hardianto, Hardiyansyah, & Aprini, 2023). Penerapan transparansi yang baik dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat serta mengurangi potensi terjadinya maladministrasi dalam pelayanan publik. Penelitian (Hsu, 2025) menunjukkan bahwa keterbukaan informasi dan kejelasan prosedur pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

Selain transparansi, akuntabilitas juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Akuntabilitas berkaitan dengan kemampuan aparatur pemerintah untuk mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas dan hasil pelayanan kepada masyarakat (Paimisti Ragita Cahyani, 2020). Penerapan akuntabilitas yang baik tercermin melalui kepatuhan terhadap standar pelayanan, responsivitas terhadap pengaduan masyarakat, serta adanya evaluasi kinerja yang berkelanjutan. Kajian yang dilakukan oleh (Kim et al., 2024) menunjukkan bahwa praktik akuntabilitas yang melibatkan mekanisme pengawasan, pelaporan kinerja, dan partisipasi masyarakat mampu meningkatkan legitimasi pemerintah sekaligus memperkuat kepuasan warga terhadap pelayanan publik.

Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sidenreng Rappang, transparansi dan akuntabilitas masih menjadi isu yang perlu mendapat perhatian. Berdasarkan observasi awal, masih ditemukan keluhan masyarakat terkait lamanya proses administrasi, kurangnya kejelasan informasi pelayanan, serta belum optimalnya respons petugas dalam memberikan pelayanan. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan ketidakpuasan masyarakat dan menurunkan tingkat kepercayaan publik terhadap penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan (Syafrianti et al., 2025).

Berbagai penelitian sebelumnya telah membuktikan bahwa transparansi dan akuntabilitas berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik. Pratiwi & Ningsih, 2023 menemukan bahwa publikasi standar pelayanan, keterbukaan informasi, serta mekanisme pengaduan yang responsif mampu meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Sementara itu, Hidayat, 2024 menjelaskan bahwa penguatan akuntabilitas melalui sistem informasi yang terintegrasi berkontribusi terhadap meningkatnya kepercayaan dan kepuasan masyarakat. Meskipun demikian, penelitian mengenai pengaruh transparansi dan akuntabilitas pelayanan pada sektor administrasi kependudukan di Kabupaten Sidenreng Rappang masih relatif terbatas sehingga perlu dilakukan kajian lebih lanjut.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh transparansi pelayanan dan akuntabilitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan kajian pelayanan publik serta menjadi bahan masukan bagi pemerintah

daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang lebih transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menganalisis pengaruh transparansi dan akuntabilitas terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang. Penelitian ini dilakukan pada tahun 2026 dengan populasi sekitar 2.400 orang yang telah menerima pelayanan selama dua bulan terakhir. Sampel diperoleh dari 96 responden menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dan pertanyaan kepada responden yang dipilih sebagai sampel penelitian (Sugiyono, 2017). Instrumen penelitian menggunakan skala Likert lima poin untuk mengukur variabel transparansi, akuntabilitas, dan dukungan masyarakat. Uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, dan analisis regresi linier berganda adalah metode yang digunakan untuk menganalisis data menggunakan program perangkat lunak SPSS (Permatasari & Fahmi, 2025). Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan uji t untuk memahami dampak parsial masing-masing variabel independen terhadap kepuasan masyarakat dan uji F untuk memahami dampak simultan transparansi dan akuntabilitas pelayanan terhadap kesejahteraan masyarakat.

PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Tabel 1: Jenis Kelamin Responden

NO	Jenis Kelamin	Responden	Persentase %
1	Laki- laki	37	38.5
2	Perempuan	59	61.5
	Total	96	100.0

Sumber: Olahan Data Spss, 2026

Karakteristik responden dalam penelitian ini menunjukkan bahwa dari 96 responden, mayoritas berjenis kelamin perempuan sebanyak 59 orang (61,5%), sedangkan laki-laki sebanyak 37 orang (38,5%). Berdasarkan usia, responden berada pada rentang 17 hingga 46 tahun, dengan dominasi pada kelompok usia muda dan produktif, terutama usia 18 tahun yang merupakan jumlah terbanyak yaitu 17 responden (17,7%), diikuti usia 17 tahun sebanyak 15 responden (15,6%) dan usia 20 tahun sebanyak 10 responden (10,4%). Hal ini menunjukkan bahwa responden didominasi oleh perempuan dan kelompok usia produktif muda yang cenderung lebih banyak mengakses layanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang.

Rekapitulasi Indikator Transparansi

Tabel 2: Rekapitulasi Indikator Transparansi

No.	Tanggapan responden/indicator	Rata-rata presentase
1.	Penyediaan Informasi yang Jelas	86,3%
2.	Kemudahan Akses Informasi	86,71%
3.	Menyusun suatu mekanisme pengaduan jika ada peraturan yang dilanggar atau permintaan untuk membayar uang suap.	86,39%
4	Meningkatkan arus informasi melalui kerjasama dengan media	87,58%
	Jumlah	347,01
	Persentase	86%

Berdasarkan variabel indikator rekapitulasi Transparansi Pelayanan Publik, rata-rata persentase sekitar 86% ditemukan dalam kategori sangat baik. Indikator dengan skor tertinggi adalah 87,58% untuk peningkatan jumlah informasi yang diperoleh melalui kerja sama dengan media, sedangkan indikator dengan skor terendah adalah 86,3% untuk penyediaan informasi yang jelas. Namun, semua indikator memiliki nilai minimal 86%, menunjukkan bahwa transparansi pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang telah berhasil diselesaikan. Keterbukaan informasi mengenai prosedur, persyaratan, biaya, serta waktu penyelesaian pelayanan yang dinilai telah tersampaikan dengan memadai kepada masyarakat (Azizah, Rosyadah, & Pratama, 2024). Transparansi pelayanan publik merupakan kewajiban instansi pemerintah dalam menyediakan informasi yang terbuka dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat (Ramkita, Yolanda, & Muslim, 2026).

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori transparansi yang dikemukakan oleh (Mardiasmo, 2018), yang menyatakan bahwa transparansi merupakan keterbukaan pemerintah dalam menyediakan informasi yang mudah diakses dan dipahami oleh masyarakat. Dengan demikian, tingginya nilai pada setiap indikator menunjukkan bahwa penyediaan informasi, kemudahan akses informasi, mekanisme pengaduan, serta penyebaran informasi pelayanan telah berjalan secara optimal sehingga mampu mendukung terwujudnya pelayanan publik yang transparansi.

Rekapitulasi Indikator Akuntabilitas

Tabel 3: Rekapitulasi Indikator Akuntabilitas

No.	Tanggapan responden/indicator	Rata-rata presentase
1.	legitimasi bagi para pembuat kebijakan	88,7%
2.	keberadaan kualitas moral yang memadai	89,01%
3.	Kepekaan	86,76%
4.	Keterbukaan	88,34%
5.	Pemanfaatan sumber daya secara optimal	85,42%
6.	upaya peningkatan efisiensi dan efektivitas	89,52%
	Jumlah	528,02
	Persentase	88%

Berdasarkan tabel rekapitulasi indikator variabel Akuntabilitas Pelayanan Publik, diperoleh persentase rata-rata sebesar 88% yang berada pada kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa akuntabilitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang telah terlaksana dengan baik. Capaian tersebut mencerminkan bahwa masyarakat menilai petugas telah bekerja secara jujur, adil, responsif, dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan (Putri & Ariany, 2024). Akuntabilitas pelayanan publik menuntut setiap instansi pemerintah untuk dapat mempertanggungjawabkan seluruh proses dan hasil pelayanan kepada masyarakat secara transparan (Darlena, Susanti, & Noviantoro, 2021).

Indikator dengan nilai tertinggi adalah upaya peningkatan efisiensi dan efektivitas sebesar 89,52%, sedangkan indikator dengan nilai terendah adalah pemanfaatan sumber daya secara optimal sebesar 85,42%. Meskipun demikian, seluruh indikator memperoleh nilai di atas 85%, sehingga menunjukkan bahwa masyarakat memberikan penilaian yang sangat baik terhadap akuntabilitas pelayanan yang diberikan. Hasil penelitian ini sejalan dengan teori (Dwiyanto, 2017) yang menyatakan bahwa akuntabilitas pelayanan publik ditunjukkan melalui kemampuan organisasi dalam mempertanggungjawabkan kebijakan, tindakan, dan kinerjanya kepada masyarakat. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas pelayanan publik pada Disdukcapil Kabupaten Sidenreng Rappang telah berjalan secara optimal dan mampu memenuhi harapan masyarakat.

Rekapitulasi Indikator Kepuasan Masyarakat**Tabel 4: Rekapitulasi Kepuasan Masyarakat**

No.	Tanggapan responden/indicator	Rata-rata presentase
1.	Tanggung jawab	82,08%
2.	Nilai-nilai kerja	91,65%
3.	Motivasi Kerja	89,01%
4.	Komitmen	90,02%
5.	Kejujuran	88,90%
6.	Dedikasi Dalam Melayani	95,42%
7.	Penguasaan Keterampilan Berkomunikasi	86,49%
	Jumlah	623,57
	Persentase	89%

Berdasarkan tabel rekapitulasi variabel Kepuasan Masyarakat, rata-rata persentasenya kurang lebih 89% yang masuk dalam kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat luas sangat mengapresiasi pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dipengaruhi secara signifikan oleh sikap, komitmen, dan profesionalitas petugas dalam menjalankan tugasnya (Kurniawan, Sihombing, & Ridho, 2025). Indikator dengan nilai tertinggi adalah dedikasi dalam melayani, yaitu sekitar 95,42%, sedangkan indikator dengan nilai terendah adalah tanggung jawab, yaitu sekitar 82,08%. Meskipun demikian, setiap indikator memiliki nilai yang tinggi, menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan masyarakat. Capaian keseluruhan indikator mencerminkan bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan masyarakat dari aspek disiplin, profesionalitas, komunikasi, maupun sikap petugas (Fauzi, Hakim, & Saleh, 2014). Peningkatan pada aspek tanggung jawab penyelesaian pelayanan perlu dijadikan prioritas agar tingkat kepuasan masyarakat dapat mencapai hasil yang lebih optimal.

KESIMPULAN

Penelitian mengenai pengaruh transparansi dan akuntabilitas terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang menunjukkan bahwa transparansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini dibuktikan melalui hasil uji t dengan nilai signifikansi 0,000 ($< 0,05$) dan t hitung sebesar 17,043, yang mengindikasikan bahwa peningkatan keterbukaan informasi dalam pelayanan akan diikuti oleh meningkatnya kepuasan masyarakat. Transparansi tersebut tercermin dari kejelasan prosedur, persyaratan, biaya, serta kepastian waktu pelayanan yang memudahkan masyarakat dalam memahami proses layanan dan meningkatkan kepercayaan terhadap instansi. Akuntabilitas juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai t hitung sebesar 7,266 dan signifikansi 0,000 ($< 0,05$). Peningkatan akuntabilitas melalui penerapan tanggung jawab, profesionalisme, kedisiplinan, dan kepatuhan aparatur dalam memberikan pelayanan berdampak pada meningkatnya kepuasan masyarakat. Transparansi dan akuntabilitas secara keseluruhan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang.

REFERENSI

- Azizah, S., Rosyadah, H. K. Al, & Pratama, V. Y. (2024). *Kualitas Layanan Publik, Transparansi, Dan Akuntabilitas Sebagai Faktor Penentu Kepercayaan Masyarakat*. 3(1), 19–34.
- Darlana, D., Susanti, N., & Noviantoro, R. (2021). Pengaruh Akuntabilitas Dan Transparansi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Bisnis Mahasiswa*, 1(1), 12–25.

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)
redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id

<https://doi.org/10.60036/Jbm.V1i1.2>

- Daud, P., Nurkaidah, & Mustapa, Z. (2025). *Transparansi Pelayanan Publik Di Era Digital Pada Layanan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Perbatasan Nunukan*. (4), 128–138. <https://doi.org/10.56326/Jp.V4i2.2373>
- Dwiyanto, A. (2017). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Gadjah Mada University Press.
- Fauzi, A. L., Hakim, A., & Saleh, C. (2014). *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu)*. 6(1), 29–35.
- Gustia, W., Ahyaruddin, M., & Sari, D. P. P. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Dan Akuntabilitas Program Kerja Pada Uptd Kecamatan Mandau Kabupaten : *Economics, Accounting And ...*, 2(3), 581–591.
- Hermansyah, I., Rahman, R., & Suherman, M. (2019). Pengaruh Akuntabilitas Dan Transparansi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Survei Pada Dinas Daerah Kotataskimalaya). *Jurnal Akuntansi*, 13(1), 21–29. <https://doi.org/10.37058/Jak.V13i1.711>
- Hidayat, M. N. (2024). *Enhancing Accountability And Transparency In Local Governance Through Integrated Information Systems*.
- Hsu, H.-Y. (2025). Operational Transparency And Satisfaction With Public Services. *Public Management Review*, 1–29. <https://doi.org/10.1080/14719037.2025.2507953>
- Kim, S., Rho, E., & Teo, Y. X. J. (2024). Citizen Satisfaction Research In Public Administration: A Systematic Literature Review And Future Research Agenda. *The American Review Of Public Administration*, 54(5), 460–485. <https://doi.org/10.1177/02750740241237477>
- Kurniawan, B., Sihombing, M., & Ridho, H. (2025). *The Effect Of Service Quality On Community Satisfaction In Population Administration Services At The Population And*. 12(2), 526–541. <https://doi.org/10.31289/Perspektif.V12i2.8696>
- Lestari, H. T. P., Hardianto, D. A., Hardiyansyah, & Aprini, N. (2023). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Semasa Pandemi Covid-19 Di Rumah Sakit Umum Daerah Lahat, Pendekatan Structural Equation Modeling. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen Dan Akuntansi (Jebmak)*, 2(3), 737–754.
- Nur, E., Aisyah, A., Nabila, D. S., & Sabrina, M. A. (2024). *Penerapan Platform Lapor Sebagai Sistem Pengaduan Masyarakat Berbasis Digital Di Kota Malang (Implementation Of Lapor Platform As A Digital-Based Community Complaint System In Malang City)*. 7(1), 92–100. <https://doi.org/10.31334/Transparansi/>
- Mardiasmo. (2018). *Akuntansi sektor publik* (Edisi terbaru). Andi.
- Oktavian, A., & Jumiaty, E. (2023). Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Dpmptsp Kabupaten Purwakarta. *Wikara National Economic And Social Research Development*, 4, 108–122. <https://doi.org/10.54010/Wnesrd.V4i2.21>
- Paimisti Ragita Cahyani. (2020). *Pengaruh Akuntabilitas Publik Terhadap Kinerja Pemerintah*. 11–26.
- Permatasari, I. D., Sa, H., & Fahmi, A. S. (2025). *Journal Of Qualitative And Quantitative Research Teknik Penyusunan Variabel , Instrumen Penelitian Dan Pengumpulan Data Dalam Penelitian Kuantitatif*. 2(1), 63–70.
- Pratiwi, P. S., & Ningsih, S. (2023). 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. <https://doi.org/10.61332/Ijpa.V5i1.41>
- Pratolo, S., Sofyani, H., & Maulidini, R. W. (2022). The Roles Of Accountability And Transparency On Public Trust In The Village Governments: The Intervening Role Of Covid-19 Handling Services Quality. *Cogent Business & Management*, 9(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2022.2110648>
- Putri, G. M., & Ariany, R. (2024). Kepuasan Masyarakat Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang. *Pencerah Publik*, 10(2 Se-Articles), 82–91.

GOVERNANCE: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal dan Pembangunan

ISSN: 2406-8721 (Media Cetak) dan ISSN: 2406-8985 (Media Online)

Volume 13 Nomor 8 Agustus 2026

<https://doi.org/10.33084/Pencerah.V10i2.5323>

- Ramkita, M., Yolanda, R., & Muslim. (2026). *Penguatan Transparansi Informasi Publik Melalui Program Implementasi*. 2(1), 8–15.
- Rizki, M., Nanda, F., & Lestari, Y. (2025). *Analisis Kepuasan Masyarakat Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik*. *Analysis Of Public Satisfaction Regarding Population Administration Services At The Population And Civil Registration Office Of Gresik Regency*. *Pelayanan Publik Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi (Permen. 3)*, 129–141.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syafrianti, A., Kurniawan, A., Noviliani, T., Utari, S., & Meiranti, M. (2025). *Manajemen Pelayanan Publik Pada Pelaksanaan Program E-Ktp Di Disdukcapil Kota Bandar Lampung*. 5, 1–8.