Jurnal ilmiah Sistem Informasi dan Ilmu Komputer
Volume 6, Nomor 3, November 2026
E-ISSN :2827-7953 ; P-ISSN : 2827-8135, Hal. 243-259
DOI: https://doi.org/10.55606/juisik.v6i3.2809
Tersedia: https://journal.sinov.id/index.php/juisik

Transparansi sebagai Determinan Kualitas Pelayanan Publik di Era Digital

Transparency as a Determinant of Public Service Quality in the Digital Era

Muslim Muslim[1*], Didit Darmawan[2]
[1-2]Program Studi Administrasi Publik, Universitas Sunan Giri Surabaya, Indonesia
**Penulis Korespondensi: musliym1999@gmail.com*

Abstract. *Digitalization can improve public service delivery by making information more accessible, but its benefits depend on transparency and the readiness of service providers. This study examines the relationship between transparency and public service quality, the role of digitalization, and the factors that support or hinder its implementation. A systematic literature review was conducted using Google Scholar and Google Search to identify publications from 2021 to 2026. Ten quantitative studies that met the inclusion criteria were analyzed thematically by geographical context, analytical methods, and main findings. Across institutional settings, transparency was generally associated with better public service quality. Access to information on requirements, procedures, costs, and timelines helped citizens assess whether services met established standards. Digitalization expanded access to information, but its effectiveness depended on infrastructure readiness, staff competence, up to-date information, and consistent procedures. Unclear procedures, limited staffing and technology, and gaps in public communication remained the main barriers. The findings suggest that improving public service quality requires transparency, accountability, organizational readiness, and inclusive access to information.*

Keywords*: Digital Public Services; Digitalization; Public Service Quality; Systematic Literature Review; Transparency.*

Abstrak. Digitalisasi dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memperluas akses informasi, tetapi manfaatnya bergantung pada transparansi dan kesiapan penyelenggara layanan. Penelitian ini menganalisis hubungan transparansi dengan kualitas pelayanan publik, peran digitalisasi, serta faktor pendukung dan penghambat penerapannya. Tinjauan literatur sistematis dilakukan melalui penelusuran publikasi tahun 2021-2026 di Google Scholar dan Google Search. Sepuluh penelitian kuantitatif yang memenuhi kriteria inklusi dianalisis secara tematik berdasarkan lokasi, metode analisis, dan temuan utama. Pada berbagai konteks kelembagaan, transparansi umumnya berkaitan dengan kualitas pelayanan publik yang lebih baik. Akses terhadap informasi mengenai persyaratan, prosedur, biaya, dan waktu pelayanan membantu masyarakat menilai kesesuaian layanan dengan standar yang ditetapkan. Digitalisasi memperluas akses informasi, tetapi efektivitasnya bergantung pada kesiapan infrastruktur, kompetensi aparatur, kemutakhiran informasi, dan konsistensi prosedur. Hambatan utama meliputi prosedur yang kurang jelas, keterbatasan aparatur dan teknologi, serta komunikasi yang belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik memerlukan transparansi, akuntabilitas, kesiapan organisasi, dan akses informasi yang inklusif.

Kata Kunci: Digitalisasi; Kualitas Pelayanan Publik; Pelayanan Publik Digital; Tinjauan Literatur Sistematis; Transparansi.

1. LATAR BELAKANG

Transformasi digital telah mengubah penyelenggaraan administrasi pemerintahan dari pelayanan konvensional menuju pelayanan berbasis teknologi informasi dan komunikasi. Perubahan ini tidak hanya ditandai oleh penggunaan aplikasi atau sistem elektronik, tetapi juga oleh meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, efisien, mudah diakses, transparan, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna (Sopiandi et al., 2026). Choirunnisa *et al.* (2023) menjelaskan bahwa penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) berpotensi meningkatkan efektivitas pelayanan serta menghemat waktu dan

Naskah Masuk: 14 Oktober 2026; Revisi: 22 Oktober 2026; Diterima: 05 November 2026; Terbit: 20 November 2026

biaya, sedangkan Wibowo dan Pratomo (2021) menempatkan inovasi teknologi informasi sebagai bagian penting dari reformasi birokrasi. Sejalan dengan itu, Saputra *et al.* (2024) menunjukkan bahwa digitalisasi dapat menyederhanakan proses pelayanan, meningkatkan transparansi, dan memperkuat interaksi pemerintah dengan masyarakat. Transformasi tersebut didukung oleh Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Meski begitu, pemanfaatan teknologi tidak otomatis berbanding lurus dengan kualitas pelayanan. Andry dan Sawir (2024) mengidentifikasi keterbatasan infrastruktur dan kapasitas sumber daya manusia sebagai tantangan digitalisasi, sementara Sangaji dan Irianto (2025) menekankan pentingnya kepemimpinan, budaya organisasi yang adaptif, dan kolaborasi antarpemangku kepentingan. Dengan demikian, keberhasilan pelayanan digital tidak hanya bergantung pada ketersediaan teknologi, tetapi juga pada penerapan tata kelola yang menjamin keterbukaan informasi dan orientasi pelayanan terhadap kebutuhan masyarakat (Rintaka & Ikhsan, 2026). Pelayanan publik merupakan instrumen utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan merealisasikan tanggung jawab penyelenggaraan pemerintahan. Kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh tercapainya hasil layanan, tetapi juga oleh pengalaman masyarakat selama proses pelayanan berlangsung (Maharini Sinatra et al., 2026).

Bowo dan Mahrudi (2022) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat dinilai melalui kesesuaian antara harapan masyarakat dan layanan yang diterima, sedangkan Mwita (2000) menekankan pentingnya meminimalkan kesenjangan antara kinerja pelayanan aktual dan harapan pengguna. Sejalan dengan itu, Osborne *et al.* (2013) memandang kualitas pelayanan publik sebagai hasil interaksi antara pengalaman pengguna, proses penyampaian layanan, dan kemampuan penyelenggara dalam merespons kebutuhan masyarakat. Mutu layanan juga perlu dijaga melalui penerapan prinsip keberlanjutan dalam pengembangan dan penyampaian layanan (Maharini Sinatra et al., 2026; Putra et al., 2025). Dalam perkembangannya, transformasi digital membuka peluang untuk meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, dan efektivitas pelayanan, tetapi juga menuntut kesiapan infrastruktur, literasi digital, dan kapasitas aparatur (Haryanto et al., 2026; Natika, 2024). Kinerja aparatur yang baik menjadi syarat agar layanan berjalan sesuai harapan masyarakat (Eddine & Darmawan, 2022; Febrianti et al., 2026). Kualitas pelayanan publik harus dilihat secara utuh, mencakup hasil akhir maupun proses yang dirasakan masyarakat. Pemahaman ini menjadi pijakan untuk mengevaluasi prinsip tata Kelola seperti transparansi demi mewujudkan layanan yang bermutu. Transparansi menjadi prinsip penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik digital karena memungkinkan masyarakat memperoleh informasi yang jelas, akurat, dan mudah diakses

mengenai persyaratan, prosedur, biaya, waktu penyelesaian, standar pelayanan, serta mekanisme pengaduan. Firdaus dan Lawati (2020) menegaskan bahwa kualitas pelayanan berkaitan dengan ketersediaan informasi yang dapat dipahami, dipercaya, dan dijangkau pengguna layanan. Pandangan ini sejalan dengan Kristiyanto (2016), yang menempatkan keterbukaan informasi sebagai hak strategis masyarakat sekaligus sarana pengawasan terhadap badan publik. Secara normatif, prinsip tersebut berlandaskan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Trisakti *et al.* (2021) menjelaskan bahwa transparansi memudahkan masyarakat mengetahui tindakan pemerintah dan memperkuat akuntabilitas, sedangkan Kaila dan Nawangsari (2025) mengaitkannya dengan kepercayaan masyarakat dan tata kelola yang responsif. Pandangan tersebut selaras dengan Dewi dan Suparno (2022) mengenai pelayanan publik yang partisipatif dan berorientasi pada masyarakat, serta Alifa *et al.* (2025) yang menegaskan transparansi sebagai fondasi akuntabilitas dan kontrol sosial. Keterbukaan akan lebih dipercaya apabila disertai etika dan integritas aparatur dalam melayani (Darmawan et al., 2026).

Sementara itu, Masruroh *et al.* (2026) menunjukkan bahwa penguatan nilai transparansi melalui edukasi, pembiasaan, penyempurnaan prosedur operasional, pemanfaatan teknologi, dan evaluasi dapat mendukung pelayanan yang lebih terbuka. Persepsi masyarakat terhadap keterbukaan informasi juga memengaruhi cara mereka menilai layanan dan menanggapi risiko yang muncul (Seran & Khayru, 2025). Oleh karena itu, transparansi tidak cukup diwujudkan melalui penyediaan informasi pada situs web atau aplikasi, tetapi harus tercermin dalam kejelasan informasi, keterbukaan proses, kemudahan akses, dan keberfungsian mekanisme pengaduan. Kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh tingkat transparansi yang diberikan kepada masyarakat, meliputi pemahaman prosedur, kepastian layanan, serta pengawasan standar operasional. Transparansi yang didukung oleh kejelasan syarat, tarif, dan durasi berfungsi mereduksi asimetri informasi antara lembaga pelayanan dan penerima manfaat. Sejalan dengan hal tersebut, Firdaus dan Lawati (2020) menekankan keterjangkauan informasi sebagai faktor kunci mutu layanan, sedangkan Alifa *et al.* (2025) serta Kaila dan Nawangsari (2025) menunjukkan perannya dalam memperkuat akuntabilitas dan *public trust*. Dalam kerangka *good governance*, Dewi dan Suparno (2022) menekankan orientasi pelayanan pada aspirasi publik. Temuan ini diperkuat oleh Andry dan Sawir (2024) serta Masruroh *et al.* (2026) yang mengaitkan keberhasilan layanan dengan kesiapan kelembagaan. Kebijakan layanan yang responsif terhadap kesenjangan sosial diperlukan agar informasi dapat dijangkau semua kelompok masyarakat (Musyafak & Darmawan, 2025). Perbedaan tempat tinggal dan

mobilitas harian warga juga memengaruhi kemudahan mereka mengakses layanan (Wisnujati & Mardikaningsih, 2021). Oleh karena itu, dampak positif transparansi ditentukan oleh kualitas pelaksanaannya. Informasi yang tidak valid, tidak mutakhir, atau sulit diakses tidak mampu memberikan kepastian yang diharapkan. Transparansi perlu dipahami secara menyeluruh sebagai prinsip tata kelola yang mencakup kejelasan informasi, kepastian hukum, aksesibilitas, dan akuntabilitas. Efektivitas transparansi dalam meningkatkan kualitas pelayanan juga dipengaruhi oleh kesiapan organisasi dan kemampuan penyelenggara mengatasi hambatan implementasi. Irawan (2018) mengidentifikasi kendala dalam keterbukaan proses pelayanan, akses informasi, dan mekanisme pengaduan yang berkaitan dengan keterbatasan sumber daya manusia, sarana dan prasarana, serta dukungan teknologi. Kurniawan (2016) menyoroti prosedur yang berbelit-belit, lemahnya komunikasi, standar pelayanan yang kurang responsif, dan pengawasan yang belum optimal. Dalam pelayanan digital, Sikumbang (2025) menunjukkan bahwa keterbatasan literasi teknologi, infrastruktur komunikasi, dan partisipasi masyarakat dapat menghambat transparansi. Persoalan tersebut sejalan dengan pembahasan Saputra *et al.* (2024) dan Choirunnisa *et al.* (2023) mengenai kesiapan infrastruktur dan keamanan data, serta Sangaji dan Irianto (2025) mengenai kebutuhan akan kepemimpinan, kapasitas organisasi, dan koordinasi lintas sektor dalam transformasi digital.

Selain itu, Yusman *et al.* (2024) mengenai penerapan sistem informasi untuk mendukung tata kelola dan pelayanan publik serta Sulastri (2026) mengenai akuntabilitas publik di era digital untuk memahami keterkaitan digitalisasi dan kualitas tata kelola. Temuan-temuan tersebut menegaskan bahwa penyediaan informasi secara elektronik perlu disertai pengelolaan pelayanan yang efektif dan kemampuan aparatur dalam menindaklanjuti kebutuhan masyarakat. Beban kerja dan kelelahan emosional petugas layanan dapat menurunkan kemampuan mereka menindaklanjuti kebutuhan masyarakat (Khayru & Darmawan, 2023). Teknologi pencatatan yang terdesentralisasi, seperti blockchain, berpotensi membuat data layanan lebih terbuka dan sulit diubah sehingga memperkuat kepercayaan terhadap tata kelola (Darmawan & da Silva, 2025). Dengan demikian, keberhasilan transparansi tidak cukup diukur berdasarkan ketersediaan saluran informasi digital, tetapi juga harus mempertimbangkan keakuratan dan kualitas informasi, kemudahan akses bagi masyarakat, kesiapan kelembagaan, serta konsistensi dalam penerapan prosedur pelayanan. Penelitian mengenai transparansi dan kualitas pelayanan publik telah dilakukan dalam konteks kelembagaan yang berbeda. Karlina *et al.* (2022)menemukan bahwa transparansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru. Sementara itu, Faruk *et al.* (2023) menguji pengaruh transparansi

publik dan kompetensi terhadap kualitas pelayanan dengan kinerja aparatur sebagai variabel mediasi di Kecamatan Karang Penang, Kabupaten Sampang. Pada ranah digitalisasi, Choirunnisa *et al.* (2023) membahas peran Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dalam meningkatkan aksesibilitas pelayanan publik di Indonesia. Perbedaan fokus tersebut menunjukkan perlunya sintesis yang menghubungkan hubungan transparansi dengan kualitas pelayanan publik, peran digitalisasi, dan hambatan implementasi keterbukaan informasi. Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini bertujuan menyintesiskan penelitian terdahulu untuk mengidentifikasi pola hubungan transparansi dengan kualitas pelayanan publik, menjelaskan peran digitalisasi dalam penerapan transparansi, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung atau menghambat efektivitas transparansi dalam pelayanan publik di era digital. Sintesis ini diharapkan dapat memperjelas keterkaitan transparansi, digitalisasi, dan kualitas pelayanan publik sebagai landasan konseptual bagi pengembangan tata kelola pelayanan digital yang terbuka, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan metode *Systematic Literature Review* (SLR) untuk menelaah bukti empiris mengenai kontribusi transparansi terhadap kualitas pelayanan publik serta mengidentifikasi pola temuan. Snyder (2019) menjelaskan bahwa tinjauan literatur memungkinkan integrasi hasil studi terdahulu untuk membangun pemahaman konseptual yang lebih komprehensif. Penelusuran literatur dilakukan melalui Google Scholar dan Google Search menggunakan kata kunci transparansi, kualitas pelayanan publik, dan pengaruh transparansi terhadap kualitas pelayanan publik, dengan cakupan publikasi tahun 2021–2026. Kriteria inklusi meliputi penelitian yang membahas transparansi dan kualitas pelayanan publik, menggunakan pendekatan kuantitatif, serta menyajikan informasi mengenai lokasi penelitian, metode analisis, dan temuan utama. Literatur yang tidak sesuai dengan fokus kajian atau tidak menyediakan informasi metode dan hasil yang memadai dikecualikan. Berdasarkan kriteria tersebut, diperoleh sepuluh penelitian untuk dianalisis. Setiap penelitian ditelaah berdasarkan lokasi, rancangan penelitian, teknik analisis, dan temuan utama. Hasil telaah disintesiskan secara tematik untuk mengidentifikasi konsistensi temuan, variasi konteks kelembagaan, serta peran faktor lain, seperti akuntabilitas dan kompetensi aparatur.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan proses *Systematic Literature Review* (SLR), sepuluh penelitian kuantitatif terpilih membahas hubungan transparansi dengan kualitas pelayanan publik pada periode 2021–2026. Penelitian tersebut mencakup pelayanan administrasi pemerintahan, pelayanan desa dan kecamatan, perizinan, perpajakan kendaraan bermotor, pengelolaan keuangan daerah, serta pelayanan sosial. Perbedaan lokasi, karakteristik responden, dan teknik analisis memberikan gambaran mengenai penerapan transparansi dalam beragam konteks kelembagaan. Muniswan, Fitriani Latief, dan Reynilda (2026), Kualitas layanan administrasi pada Sekretariat DPRD Kabupaten Mamuju Tengah dilakukan pengkajian kuantitatif melalui faktor transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi. Kajian ini ditujukan pada 55 orang yang ditetapkan secara *purposive sampling* dari 83 orang. Kuesioner yang telah disebar dilakukan analisis secara regresi berganda dengan bantuan SPSS yang mengindikasikan bahwa seluruh faktor yang dikaji memberikan konstribusi secara positif dan signifikan dengan faktor transparansi yang paling tinggi. Anggun (2025), Kajian kuantitatif pada Kantor Desa Beringin Dalam berfokus untuk mengungkap sejauh mana akuntabilitas publik maupun transparansi memengaruhi kualitas layanan. Kajian ini melibatkan 40 responden secara acak melalui kuesioner. Hasil regresi menunjukkan bahwa kedua faktor berkontribusi signifikan dengan arah positif. Balada (2025), Riset diterapkan secara kuantitatif untuk mengidentifikasi transparansi apakah memberikan dampak pada kualitas layanan SAMSAT di Kota Gorontalo. Sebanyak 30 sampel turut berkontribusi pada pengisian angket yang selanjutnya dianalisis secara regresi sederhana. Temuan ini menyatakan bahwa faktor transparansi secara signifikan berpengaruh ke arah positif. Nirmala Haty Harahap dan Wisnu Yusditara (2025), Studi kuantitatif deskriptif diterapkan pada Kantor Kecamatan Panyabungan Barat Kabupaten Mandailing Natal untuk membahas keterkaitan antara transparansi dengan kualitas pelayanan. Sampel menggunakan seluruh populasi sebanyak 34 karyawan. Data dihimpun melalui dokumentasi serta kuesioner yang disebarkan. Teknik analisis dilakukan melalui korelasi product moment, keterkaitan secara positif dan signifikan ditemukan pada keterkaitan faktor yang diuji. Moh. Faruk, Hadi Susanto, dan Sri Mulyani (2023), Penelitian pada Kantor Kecamatan Karang Penang melibatkan 42 orang (sampel jenuh) dilakukan secara kuantitatif dengan tujuan untuk mengetahui sejauh mana transparansi maupun kompetensi publik berdampak pada kualitas pelayanan serta kinerja aparatur dikaji sebagai faktor mediasi. Analisis dilakukan secara SEM-PLS yang membuktikan bahwa transparansi dan kompetensi berdampak positif signifikan terhadap kualitas layanan maupun kinerja aparatur. Kinerja aparatur juga dapat memediasi masing-masing faktor memberikan dampak pada kualitas

layanan. Darlena, Neri Susanti, dan Rinto Noviantoro (2021), Studi kuantitatif yang dilakukan di Kantor Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Provinsi Bengkulu melibatkan 90 responden melalui kuesioner. Studi berfokus pada faktor akuntabilitas, transparansi, serta kualitas layanan publik. Analisis regresi menunjukkan bahwa akuntabilitas maupun transparansi turut berkontribusi signifikan dengan arah positif. Andi Karlina, Andi Rosdianti Razak, dan Hafiz Elfiansya Parawu (2022), Riset kuantitatif yang dianalisis regresi melalui data kuesioner terhadap 58 responden secara acak, bertujuan untuk mengetahui keterkaitan transparansi dan kualitas layanan. Temuan menunjukkan bahwa kualitas layanan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja dipengaruhi positif serta signifikan oleh faktor transparansi. Yesil Yulia Andika, Rizki Afri Mulia, dan Susiyanti Meilina (2023), Penelitian berfokus meneliti transparansi dan akuntabilitas apakah memengaruhi kualitas layanan. Penelitian pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Solok Selatan melibatkan 97 pelaku UMKM sebagai sampel. Angket yang disebar selanjutnya dianalisis secara regresi yang menunjukkan kedua faktor berkontribusi signifikan terhadap kualitas layanan. Dhea Aurellia Elvina, Wahyudi Wahyudi, Desy Wana, dan Tashadi Tarmizi (2023), Riset kuantitatif bertujuan untuk mengkaji dampak transparansi dan akuntabilitas terhadap kualitas layanan publik di Dinas Sosial Kota Pontianak. Sampel secara acak dipilih 87 orang dari 695 orang. Kuesioner sebagai instrumen data dan analisis menerapkan regresi berganda. Temuan membuktikan bahwa transparansi dan akuntabilitas berdampak signifikan pada kualitas layanan publik. Zulfachry dan Zul Rachmat (2026), Studi di Desa Goarie Kabupaten Soppeng Sulawesi Selatan menyelidiki faktor-faktor penentu kualitas layanan publik. Studi menggunakan pendekatan kuantitatif melalui kuesioner yang ditujukan pada 120 warga. Data dianalisis secara regresi berganda. Temuan ini menunjukkan bahwa transparansi berkontribusi terhadap kualitas layanan.

Tabel 1. Karakteristik dan Temuan Utama Penelitian.

Peneliti	**Lokasi**	**Fokus Penelitian**	**Temuan Utama**
Muniswan *et al.* (2026)	Sekretariat DPRD Kabupaten Mamuju Tengah	Kuantitatif; 55 responden; *purposive sampling*; regresi berganda	Transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi. Transparansi merupakan variabel paling dominan dalam model.
Anggun (2025)	Kantor Desa Beringin Dalam, Kabupaten Ogan Ilir	Kuantitatif; 40 responden; sampel acak; regresi	Transparansi dan akuntabilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.
Balada (2025)	SAMSAT Kota Gorontalo	Kuantitatif; 30 responden; kuesioner; regresi sederhana	Transparansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.

Harahap dan Yusditara (2025)	Kantor Kecamatan Panyabungan Barat, Kabupaten Mandailing Natal	Kuantitatif deskriptif; 34 responden; korelasi *Product Moment*	Transparansi memiliki hubungan positif dan signifikan dengan kualitas pelayanan publik.
Faruk *et al.* (2023)	Kantor Kecamatan Karang Penang, Kabupaten Sampang	Kuantitatif; 42 responden; sampel jenuh; SEM-PLS	Transparansi dan kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan dan kinerja aparatur. Kinerja aparatur berperan sebagai mediator dalam model penelitian.
Darlena *et al.* (2021)	Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Provinsi Bengkulu	Kuantitatif; 90 responden; kuesioner; regresi	Transparansi dan akuntabilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.
Karlina *et al.* (2022)	Dinas Penanaman Modal, PTSP, dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru	Kuantitatif; 58 responden; sampel acak; regresi	Transparansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.
Andika *et al.* (2023)	Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Solok Selatan	Kuantitatif; 97 pelaku UMKM; kuesioner; regresi	Transparansi dan akuntabilitas berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.
Elvina *et al.* (2023)	Dinas Sosial Kota Pontianak	Kuantitatif; 87 responden; sampel acak; regresi berganda	Transparansi dan akuntabilitas berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.
Zulfachry dan Rachmat (2026)	Desa Goarie, Kabupaten Soppeng, Sulawesi Selatan	Kuantitatif; 120 warga; kuesioner; regresi berganda	Transparansi dilaporkan berkontribusi terhadap kualitas pelayanan publik di tingkat desa.

Sumber: Diolah dari sepuluh penelitian yang dianalisis.

Secara keseluruhan, penelitian yang ditelaah menunjukkan arah hubungan positif antara transparansi dan kualitas pelayanan publik. Muniswan *et al.* (2026) menempatkan transparansi sebagai variabel paling dominan dalam model yang diuji, sedangkan penelitian lain mengkaji transparansi secara bersama-sama dengan akuntabilitas, kompetensi, atau partisipasi. Faruk *et al.* (2023) juga memasukkan kinerja aparatur sebagai variabel mediator. Perbedaan tersebut memperlihatkan bahwa transparansi diteliti dalam kaitannya dengan berbagai aspek pengelolaan pelayanan.

Pola Hubungan Transparansi dengan Kualitas Pelayanan Publik

Sepuluh penelitian ini menunjukkan pola hubungan positif antara transparansi dan kualitas pelayanan publik pada berbagai konteks kelembagaan. Temuan tersebut mencakup administrasi pemerintahan, pelayanan desa dan kecamatan, perizinan, perpajakan kendaraan bermotor, pengelolaan keuangan daerah, serta pelayanan sosial. Konsistensi arah hasil menunjukkan bahwa transparansi relevan dalam penyelenggaraan berbagai jenis layanan. Muniswan *et al.* (2026) menemukan bahwa transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi di Sekretariat

DPRD Kabupaten Mamuju Tengah, dengan transparansi sebagai variabel paling dominan. Darlena *et al.* (2021), Andika *et al.* (2023), dan Elvina *et al.* (2023) juga menguji transparansi bersama akuntabilitas. Sementara itu, Balada (2025), Karlina *et al.* (2022), serta Harahap dan Yusditara (2025) melaporkan hubungan positif antara transparansi dan kualitas pelayanan pada konteks layanan yang berbeda. Secara bersama-sama, hasil tersebut menunjukkan bahwa transparansi berkaitan dengan kualitas pelayanan, baik ketika diuji sebagai variabel tersendiri maupun bersama faktor kelembagaan lainnya. Transparansi memungkinkan masyarakat memperoleh informasi mengenai persyaratan, prosedur, biaya, dan waktu penyelesaian. Informasi tersebut menjadi acuan bagi masyarakat untuk menyiapkan dokumen, memahami tahapan pelayanan, dan menilai kesesuaian pelaksanaan layanan dengan standar yang diumumkan. Namun, keterbukaan informasi baru bermakna apabila sesuai dengan praktik pelayanan. Publikasi persyaratan dan biaya tidak memberikan kepastian apabila pelaksanaannya berbeda dari ketentuan. Oleh karena itu, transparansi perlu disertai penerapan prosedur secara konsisten, penjelasan yang akurat, dan pertanggungjawaban atas pelaksanaan layanan. Faruk *et al.* (2023) memperluas penjelasan tersebut dengan menunjukkan bahwa transparansi dan kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan serta kinerja aparatur. Penelitian ini juga menempatkan kinerja aparatur sebagai mediator dalam model yang diuji. Temuan ini memperlihatkan keterkaitan antara keterbukaan informasi dan kapasitas organisasi dalam melaksanakan pelayanan. Aparatur perlu memahami prosedur, menyampaikan informasi dengan tepat, serta menyelesaikan layanan sesuai ketentuan agar informasi yang diumumkan dapat diterapkan secara konsisten. Implikasinya, transparansi perlu dinilai melalui kejelasan dan keteraksesan informasi, kesesuaian pelaksanaan dengan standar pelayanan, serta pertanggungjawaban atas penyimpangan dan pengaduan. Dengan demikian, transparansi tidak berhenti pada publikasi informasi administratif, tetapi menjadi bagian dari penyelenggaraan layanan yang memungkinkan masyarakat memahami dan memantau pelaksanaan kewajiban instansi.

Peran Digitalisasi dalam Penerapan Transparansi Pelayanan Publik

Digitalisasi memperluas akses masyarakat terhadap informasi pelayanan melalui situs resmi, aplikasi, dan kanal komunikasi elektronik. Persyaratan, prosedur, biaya, serta perkembangan layanan dapat disampaikan tanpa mengharuskan masyarakat selalu datang ke kantor. Choirunnisa *et al.* (2023) membahas peran Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dalam meningkatkan aksesibilitas pelayanan publik, sedangkan Saputra *et al. (*2024) mengkaji transformasi birokrasi melalui *e-government*. Kajian tersebut memberikan konteks mengenai peran teknologi dalam memperluas penyampaian informasi pelayanan. Akses digital

juga perlu memperhatikan masyarakat yang kurang terbiasa dengan teknologi, seperti kelompok usia lanjut (Darmawan, 2023). Manfaat digitalisasi terletak pada kemudahan masyarakat memperoleh dan menggunakan informasi. Publikasi persyaratan membantu pemohon menyiapkan dokumen, informasi biaya memberikan acuan sebelum mengajukan permohonan, dan fitur pelacakan memungkinkan masyarakat memantau perkembangan layanan. Teknologi mendukung transparansi ketika informasi yang disediakan akurat, mudah diakses, dan relevan dengan kebutuhan pengguna. Namun, ketersediaan layanan digital tidak otomatis menjamin transparansi yang efektif. Andry dan Sawir (2024) menemukan bahwa teknologi digital dapat mempercepat proses birokrasi dan meningkatkan kepuasan masyarakat, tetapi penerapannya menghadapi keterbatasan infrastruktur dan kapasitas sumber daya manusia. Hambatan tersebut menunjukkan bahwa fungsi teknologi bergantung pada kesiapan sarana serta kemampuan aparatur dalam mengelola sistem dan memberikan pelayanan. Kemampuan aparatur dapat diperkuat melalui kebiasaan berbagi pengetahuan antarpegawai yang didukung oleh pimpinan (Mardikaningsih, Wardoyo, et al., 2026). Konsistensi informasi digital dengan praktik pelayanan juga menentukan kepastian yang diterima masyarakat. Perbedaan persyaratan antara situs dan loket, informasi yang tidak diperbarui, atau status permohonan yang tidak jelas dapat menghambat proses pelayanan.

Kepastian prosedur yang konsisten juga menjaga kepercayaan masyarakat terhadap instansi, terutama ketika terjadi keluhan atau sengketa (Khayru et al., 2024). Oleh karena itu, instansi perlu memperbarui informasi secara berkala, menetapkan penanggung jawab pengelolaan informasi, dan memastikan koordinasi antara pengelola sistem dengan petugas pelayanan. Sangaji dan Irianto (2025) menekankan pentingnya kesiapan infrastruktur, kapasitas sumber daya manusia, kemauan organisasi memperbaiki prosedur, dan koordinasi antarpemangku kepentingan dalam transformasi pelayanan digital. Temuan ini menunjukkan bahwa digitalisasi membutuhkan penyesuaian tata kelola, bukan sekadar pengadaan teknologi. Sistem perlu didukung prosedur yang jelas, aparatur yang kompeten, dan koordinasi yang menjaga kesesuaian informasi dengan pelaksanaan layanan. Penilaian kinerja aparatur yang terukur, misalnya melalui *balanced scorecard*, membantu memastikan layanan berjalan sesuai prosedur (Mardikaningsih, Ningsih, et al., 2026). Dengan demikian, evaluasi transparansi digital perlu mencakup kelengkapan dan kemutakhiran informasi, kesesuaian persyaratan serta biaya dengan praktik pelayanan, kejelasan waktu penyelesaian, fungsi pelacakan permohonan, dan tindak lanjut pengaduan. Saluran pelayanan langsung atau alternatif juga perlu dipertahankan bagi masyarakat yang menghadapi kendala perangkat, jaringan, atau kemampuan menggunakan teknologi. Digitalisasi memperluas akses informasi, sedangkan

kesiapan organisasi dan pengelolaan sistem menentukan apakah akses tersebut menghasilkan transparansi dan kepastian pelayanan.

Faktor Pendukung dan Penghambat Efektivitas Transparansi

Penelitian ini mengaitkan transparansi dengan faktor kelembagaan, terutama akuntabilitas, kompetensi, partisipasi, dan kinerja aparatur. Muniswan *et al.* (2026) menguji transparansi bersama akuntabilitas dan partisipasi, sedangkan Faruk *et al.* (2023) memasukkan kompetensi dan kinerja aparatur. Darlena *et al.* (2021), Andika *et al.* (2023), dan Elvina *et al.* (2023) juga menguji transparansi bersama akuntabilitas. Pola tersebut menunjukkan bahwa transparansi dikaji dalam kaitannya dengan pertanggungjawaban dan kapasitas penyelenggara pelayanan. Keberhasilan suatu organisasi memang dipengaruhi banyak faktor yang saling berkaitan, sehingga transparansi tidak bisa dilihat berdiri sendiri (Darmawan, 2024). Akuntabilitas mendukung transparansi melalui kejelasan pertanggungjawaban atas pelaksanaan standar pelayanan. Kompetensi aparatur diperlukan untuk menyampaikan informasi secara akurat dan menerapkan prosedur dengan benar, sedangkan partisipasi membuka ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan kebutuhan dan masukan. Kompetensi aparatur dapat terus berkembang apabila lingkungan kerja mendukung pembelajaran dan keterlibatan pegawai (Darmawan & Mardikaningsih, 2026).

Aturan keterbukaan informasi publik juga memberi dasar hukum bagi instansi untuk menyediakan informasi dan menjawab permintaan masyarakat (Khayru et al., 2025). Faktor-faktor tersebut saling melengkapi: informasi menyediakan acuan pelayanan, aparatur menjalankan ketentuan, dan akuntabilitas memungkinkan pelaksanaan tugas dipertanggungjawabkan. Dalam praktiknya, Irawan (2018), melalui penelitian di DPMPTSP Kabupaten Merauke, menemukan bahwa keterbukaan proses pelayanan dan akses informasi belum berjalan maksimal. Prosedur yang kurang jelas dan penjelasan yang tidak memadai menyebabkan masyarakat menunggu dan berpotensi mengalami kesalahpahaman. Penelitian tersebut juga mengidentifikasi keterbatasan jumlah dan kualitas sumber daya manusia, sarana-prasarana, serta aplikasi pelayanan yang belum sempurna. Temuan ini memperlihatkan bahwa ketersediaan informasi belum cukup apabila prosedur sulit dipahami dan sarana pendukung tidak mampu menunjang pelaksanaan pelayanan. Hambatan akses dan komunikasi juga ditemukan Sikumbang (2025) dalam penelitian di Nagari Tapakis. Kendala yang diidentifikasi meliputi keterbatasan teknologi, gangguan jaringan, rendahnya kesadaran masyarakat terhadap informasi, serta persoalan penyampaian informasi melalui tokoh masyarakat setempat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa informasi yang tersedia belum tentu diterima dan dimanfaatkan secara merata. Komunikasi publik yang inklusif, yang memperhatikan perbedaan latar

belakang warga, membantu informasi diterima lebih merata (Mardikaningsih et al., 2024). Penyampaian informasi juga lebih mudah diterima apabila memanfaatkan nilai dan kebiasaan setempat (Mardikaningsih & Darmawan, 2023). Temuan tersebut merekomendasikan pengumuman di lokasi strategis, sosialisasi melalui tokoh masyarakat, penggunaan grup WhatsApp dan situs resmi nagari, serta penyediaan akses pelayanan langsung di kantor wali nagari. Berdasarkan temuan tersebut, hambatan transparansi dapat dikelompokkan menjadi empat aspek. Pertama, hambatan prosedural, berupa ketidakjelasan persyaratan dan tahapan layanan. Kedua, hambatan sumber daya manusia, berupa keterbatasan jumlah atau kemampuan aparatur dalam memberikan penjelasan dan mengelola informasi. Ketiga, hambatan teknologi dan infrastruktur, berupa aplikasi yang belum berfungsi optimal serta gangguan jaringan. Keempat, hambatan komunikasi dan akses, ketika saluran informasi tidak menjangkau atau tidak cukup membantu masyarakat memahami layanan.

Pengelompokan ini menunjukkan sumber persoalan yang berbeda dan menjadi dasar untuk menentukan tindakan perbaikan yang sesuai. Kesiapan organisasi turut menentukan penerapan transparansi digital. Andry dan Sawir (2024) mengidentifikasi keterbatasan infrastruktur dan kapasitas sumber daya manusia dalam penerapan teknologi digital pada birokrasi pemerintahan di Papua. Sangaji dan Irianto (2025) menekankan kesiapan infrastruktur, kapasitas aparatur, kemauan organisasi memperbaiki prosedur, dan koordinasi antarpemangku kepentingan. Kedua kajian tersebut memperlihatkan bahwa pengembangan teknologi perlu disertai penguatan sumber daya dan pembenahan proses kerja agar sistem dapat mendukung keterbukaan informasi secara konsisten. Manfaat teknologi juga perlu dirasakan secara adil oleh semua pengguna layanan, bukan hanya oleh instansi (Mardikaningsih & Hariani, 2025). Perbaikan transparansi perlu diarahkan pada sumber hambatannya. Ketidakjelasan prosedur memerlukan penyederhanaan dan publikasi standar yang konsisten. Keterbatasan kompetensi aparatur memerlukan pelatihan terkait pengelolaan informasi dan pelaksanaan layanan. Masalah aplikasi dan jaringan memerlukan pemeliharaan sistem serta saluran informasi alternatif. Pemantauan data layanan secara berkala membantu instansi mengenali gangguan sistem lebih awal (Khayru & Qader, 2026). Sementara itu, hambatan komunikasi perlu ditangani dengan menggabungkan kanal digital, pengumuman langsung, dan komunikasi melalui perangkat lokal sesuai kebutuhan masyarakat. Mekanisme pengaduan juga harus memiliki penanggung jawab dan tindak lanjut yang jelas agar keterbukaan terhubung dengan perbaikan pelayanan. Upaya perbaikan ini perlu dirancang sebagai kebijakan yang berkelanjutan agar tidak berhenti setelah masalah teratasi (Mardikaningsih & Hariani, 2021). Secara keseluruhan, sepuluh penelitian ini menunjukkan pola hubungan positif antara

transparansi dan kualitas pelayanan publik. Transparansi sebagai bagian dari tata kelola pelayanan yang memerlukan informasi yang jelas, akuntabilitas, aparatur yang kompeten, prosedur yang konsisten, infrastruktur yang memadai, dan saluran komunikasi yang dapat dijangkau masyarakat. Dalam pelayanan digital, keterpaduan unsur-unsur tersebut menentukan apakah teknologi benar-benar mendukung keterbukaan proses, kepastian layanan, dan pertanggungjawaban penyelenggara.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Transparansi memiliki hubungan positif dengan kualitas pelayanan publik melalui keterbukaan informasi mengenai persyaratan, prosedur, biaya, dan waktu pelayanan. Digitalisasi memperluas akses informasi dan mendukung kemudahan pelayanan, tetapi efektivitasnya bergantung pada kesiapan infrastruktur, kompetensi aparatur, konsistensi informasi, dan kemampuan organisasi dalam mengelola layanan. Hambatan berupa prosedur yang kurang jelas, keterbatasan sumber daya manusia dan teknologi, serta komunikasi yang belum optimal dapat mengurangi manfaat transparansi. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik memerlukan informasi yang akurat dan mudah diakses, prosedur yang konsisten, aparatur yang kompeten, mekanisme pengaduan yang jelas, serta saluran pelayanan alternatif agar transparansi dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

DAFTAR REFERENSI

Alifa, N., Permata, A. E., Junizar, S. R., & Agnesia, V. D. (2025). Akuntabilitas dan transparansi dalam kemitraan pemerintah dan sektor privat di era keterbukaan informasi. *Brawijaya Journal of Social Science*, *5*(1), 85–102. https://doi.org/10.21776/ub.bjss.2025.005.01.6

Andika, Y. Y., Mulia, R. A., & Meilina, S. (2023). Pengaruh transparansi dan akuntabilitas terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Solok Selatan. *Jurnal Administrasi Publik dan Pemerintahan STISIP Imam Bonjol (SIMBOL), 2*(2), 93–103. https://doi.org/10.55850/simbol.v2i2.83

Andry, A., & Sawir, M. (2024). Membangun budaya pelayanan publik yang ramah: Implementasi teknologi digital dalam birokrasi pemerintahan. *Journal of Governance and Local Politics, 6*(2), 216–228. https://doi.org/10.47650/jglp.v6i2.1557

Anggun, A. (2025). *Pengaruh akuntabilitas publik dan transparansi terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Desa Beringin Dalam Kecamatan Rambang Kuang Kabupaten Ogan Ilir* [Skripsi, Universitas Baturaja].

Balada, R. A. F. (2025). Pengaruh transparansi terhadap kualitas pelayanan publik pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kota Gorontalo. *MADANI: Jurnal Politik dan Sosial Kemasyarakatan, 17*(2), 197–209. https://doi.org/10.52166/madani.v17i2.10699

Bowo, F. A., & Mahrudi, I. (2022). Efektivitas pelayanan publik dasar dalam perspektif kualitas pelayanan. *Jurnal Studi Interdisipliner Perspektif, 21*(2), 104–114.

Choirunnisa, L., Oktaviana, T. H. C., Ridlo, A. A., & Rohmah, E. I. (2023). Peran Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dalam meningkatkan aksesibilitas pelayanan publik di Indonesia. *Sosio Yustisia: Jurnal Hukum dan Perubahan Sosial, 3*(1), 71–95. https://doi.org/10.15642/sosyus.v3i1.401

Darlena, D., Susanti, N., & Noviantoro, R. (2021). Pengaruh akuntabilitas dan transparansi terhadap kualitas pelayanan publik (Studi Kantor Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Provinsi Bengkulu). *Jurnal Bisnis Mahasiswa, 1*(1), 12–25. https://doi.org/10.60036/jbm.v1i1.2

Darmawan, D. (2023). Social inclusion for older workers in the implementation of digital technology within organizations. *International Journal of Service Science, Management, Engineering, and Technology, 4*(2), 44–51.

Darmawan, D. (2024). Distribution of six major factors enhancing organizational effectiveness. *Journal of Distribution Science, 22*(4), 47–58.

Darmawan, D., & da Silva, B. D. S. (2025). Blockchain as an instrument of decentralized social order and democratic reconfiguration. *Bulletin of Science, Technology and Society, 4*(1), 11–18.

Darmawan, D., & Mardikaningsih, R. (2026). Age-sensitive resource architecture and senior employee performance: The roles of work engagement and learning climate in multinational companies. *Interdisciplinary Journal of Management Studies*, Article e108773.

Darmawan, D., Rokman, A. F., Juniar, N. D., Ningsih, Y. R., & Machfud, N. U. A. C. (2026). Penguatan etika dan budaya integritas aparatur negara: Upaya meningkatkan kepercayaan publik terhadap pelayanan pemerintah. *Jurnal Administrasi Publik dan Pemerintahan, 5*(1), 80–84. https://doi.org/10.55850/simbol.v5i1.374

Dewi, R. C., & Suparno, S. (2022). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *Jurnal Media Administrasi, 7*(1), 78–90. https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67

Eddine, B. A. S., & Darmawan, D. (2022). The effects of quality of work life and organizational citizenship behavior on job performance of government employees in Surabaya City. *Journal of Social Science Studies, 2*(2), 69–76.

Elvina, D. A., Wahyudi, W., Wana, D., & Tarmizi, T. (2023). The roles of transparency and accountability on the quality of public services at the Social Service Office in Pontianak City. *Eksos, 19*(1), 42–53. https://doi.org/10.31573/eksos.v19i1.523

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

Febrianti, et al. (2026). Optimalisasi penggunaan aplikasi RUSABAYA dalam meningkatkan pelayanan kunjungan warga binaan Rutan Kelas I Surabaya. *Public Service and Governance Journal, 7*(2). https://doi.org/10.56444/psgj.v7i2.3824

Firdaus, F., & Lawati, S. (2020). Keterjangkauan informasi dalam pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan, 2*(1), 1–7. https://doi.org/10.48093/jiask.v2i1.14

Harahap, N. H., & Yusditara, W. (2025). Pengaruh transparansi terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Panyabungan Barat, Kabupaten Mandailing Natal. *Jurnal Ekonomi dan Inovasi Bisnis (JEIB), 1*(2). https://doi.org/10.56630/paraduta.v2i3.711

Haryanto, et al. (2026). Analisis penerapan 5 prinsip good governance pada sistem pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) DKI Jakarta. *Public Service and Governance Journal, 7*(2). https://doi.org/10.56444/psgj.v7i2.3892

Irawan, A. (2018). Transparansi pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). *MADANI: Jurnal Politik dan Sosial Kemasyarakatan, 10*(1), 106–121. https://doi.org/10.47354/aaos.v1i1.107

Kaila, N., & Nawangsari, A. (2025). Transparansi dan akuntabilitas sektor publik: Pilar utama dalam good governance. *JAZ: Jurnal Akuntansi Unihaz, 8*(2).

Karlina, A., Razak, A. R., & Parawu, H. E. (2022). Pengaruh transparansi terhadap kualitas pelayanan di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP), 3*(5), 1411–1423.

Khayru, R. K., & Darmawan, D. (2023). Collective empathy fatigue governance in public service care workforces and systems. *Studi Ilmu Sosial Indonesia, 3*(1), 237–268.

Khayru, R. K., & Qader, K. S. (2026). Role of large-scale data analytics risk information systems in addressing social disruptions in infrastructure development. *Bulletin of Science, Technology and Society, 5*(2), 101–112.

Khayru, R. K., Rizky, M. C., Hardyansah, R., Suhandono, R., Kurniawan, R., & Pratama, R. A. (2025). Legal regulation of public information disclosure in regional government administration. *Legalis et Socialis Studiis (L355), 3*(1), 34–50.

Khayru, R. K., Rusli, N. A., Trimulyono, E., Fadhil, H. I. A., Kurniawan, A., Ardiansyah, M. F., & Ferdiansyah, I. (2024). Procedural certainty and institutional legitimacy in managing urban citizen disputes. *Legalis et Socialis Studiis (L355), 2*(1), 27–43.

Kristiyanto, E. N. (2016). Urgensi keterbukaan informasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Urgency of disclosure of information in the implementation of public service). *Jurnal Penelitian Hukum De Jure, 16*(2), 231–244. https://doi.org/10.30641/dejure.2016.V16.231-244

Kurniawan, R. C. (2016). Tantangan kualitas pelayanan publik pada pemerintah daerah. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pembangunan, 7*(1), 15–26. https://doi.org/10.36917/japabis.v1i1.7

Maharini Sinatra, et al. (2026). Analisis transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik dalam implementasi SPMB online pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Biak Numfor. *Atmosfer: Jurnal Pendidikan, Bahasa, Sastra, Seni, Budaya, dan Sosial Humaniora, 4*(3). https://doi.org/10.59024/atmosfer.v4i3.1926

Mardikaningsih, R. (2023). Building sustainability policies relevant to local cultural values. *Journal of Social Science Studies, 3*(1), 127–132.

Mardikaningsih, R., & Hariani, M. (2021). Realizing sustainability in public policy: Building a balance between economy, social, and environment. *Journal of Social Science Studies, 1*(1), 191–196.

Mardikaningsih, R., & Hariani, M. (2025). The implementation of distributive justice in allocating efficiency gains generated by technology. *International Journal of Service Science, Management, Engineering, and Technology, 7*(3), 45–52.

Mardikaningsih, R., Darmawan, D., & Hariani, M. (2024). Inclusive public communication in the digital era: A literature study on multicultural approaches in communication policy. *Studi Ilmu Sosial Indonesia, 4*(2), 385–402.

Mardikaningsih, R., Ningsih, E. A., Fina, F. D. A., Haq, W. N., & Darmawan, D. (2026). Penerapan balanced scorecard dalam penilaian kinerja aparatur pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik dan Pemerintahan, 5*(1), 122–130. https://doi.org/10.55850/simbol.v5i1.384

Mardikaningsih, R., Wardoyo, D. T. W., & Haryono, N. A. (2026). Green knowledge sharing as a mediating mechanism: The effects of green HRM and environmental awareness on environmental performance with green transformational leadership as a moderator. *Journal of Intelligent Decision Making and Information Science, 3*(2), 1968–1987.

Masruroh, N., Azis, H. A., Maulana, M. B., & Citra, L. (2026). Internalisasi nilai-nilai transparansi dalam pelayanan publik. *Eastasouth Journal of Positive Community Services, 5*(1), 1–14. https://doi.org/10.58812/ejpcs.v5i01.686

Muniswan, M., Latief, F., & Reynilda, R. (2026). Pengaruh transparansi, akuntabilitas dan partisipasi DPRD terhadap kualitas pelayanan administrasi pada Sekretariat DPRD Kabupaten Mamuju Tengah. *Ezenza Journal (EJ), 5*(1), 26–42.

Musyafak, M., & Darmawan, D. (2025, October). Realizing just sustainability through public policies responsive to social inequalities. *Proceeding of International Management Conference and Progressive Papers, 3*(1).

Mwita, J. I. (2000). Performance management model: A systems-based approach to public service quality. *International Journal of Public Sector Management, 13*(1), 19–37. https://doi.org/10.1108/09513550010334461

Natika, L. (2024). Transformasi pelayanan publik di era digital: Menuju pelayanan masa depan yang lebih baik. *The World of Public Administration Journal, 6*(1), 1–11. https://doi.org/10.37950/wpaj.v6i1.2040

Osborne, S. P., Radnor, Z., & Nasi, G. (2013). A new theory for public service management? Toward a (public) service-dominant approach. *The American Review of Public Administration, 43*(2), 135–158. https://doi.org/10.1177/0275074012466935

Putra, A. R., Darmawan, D., Arifin, S., Khayru, R. K., Jahroni, J., Hariani, M., Issalillah, F., & Mardikaningsih, R. (2025, October). Implementation of sustainability principles in service development and delivery. *Proceeding of International Management Conference and Progressive Papers, 3*(1).

Republik Indonesia. (2008). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61.

Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112.

Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik*. Lembaran Negara Republik

Indonesia Tahun 2018 Nomor 182. https://peraturan.bpk.go.id/Details/96913/perpres-no-95-tahun-2018

Rintaka, & Ikhsan, M. I. N. (2026). Implementasi e-government melalui E-SPPD dan SP4N-LAPOR! dalam pelayanan publik di Kota Kendari. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara, 23*(1). https://doi.org/10.59050/jian.v23i1.533

Sangaji, M. S. J., & Irianto, J. (2025). Transformasi inovasi pelayanan publik menuju pemerintahan digital. *Jejaring Administrasi Publik, 6*(3), 54–70. https://doi.org/10.20473/jap.v17i1.72708

Saputra, W. N., Ema, I., Sari, I. N., & Ramadhani, Q. T. (2024). Transformasi birokrasi digital dalam pelayanan publik: Studi kasus penerapan e-government. *Jurnal Sosial, Ekonomi dan Humaniora, 3*(2), 82–94. https://doi.org/10.56244/sosiera.v3i2.868

Seran, G., & Khayru, R. K. (2025). Public perception and response to risk: A sociological review in the modern era. *International Journal of Service Science, Management, Engineering, and Technology, 7*(2), 17–23.

Sikumbang, F. I. (2025). Prinsip transparansi dalam pelayanan publik: Studi kasus Nagari Tapakis berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. *Jurnal Hasil Penelitian dan Pengembangan (JHPP), 3*(4), 171–182.

Snyder, H. (2019). Literature review as a research methodology: An overview and guidelines. *Journal of Business Research, 104*, 333–339. https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.07.039

Sopiandi, T., et al. (2026). Efektivitas pelayanan publik digital dalam meningkatkan transparansi dan kepuasan masyarakat di tingkat pemerintahan daerah. *Populer: Jurnal Penelitian Mahasiswa, 5*(2). https://doi.org/10.58192/populer.v5i2.4958

Sulastri, L. (2026). *Akuntabilitas publik di era digital: Transparansi, kinerja, dan pelayanan publik*. PT Sonpedia Publishing Indonesia.

Trisakti, F., Berliana, A. D. D., Bukhori, A., & Fitr, A. (2021). Transparansi dan kepentingan umum. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial, 19*(1), 29–38. https://doi.org/10.54783/dialektika.v19i1.61

Wibowo, A. A., & Pratomo, S. (2021). Inovasi pelayanan publik dalam mendukung reformasi birokrasi di era masyarakat informasi. *Jurnal Media Administrasi, 3*(1), 42–49.

Wisnujati, N. S., & Mardikaningsih, R. (2021). Urban sprawl, daily mobility, and community cohesion in suburban fringe areas. *Studi Ilmu Sosial Indonesia, 1*(2), 275–300.

Yusman, Y., Putra, R. R., & Sinaga, I. (2024). *Penerapan sistem informasi untuk meningkatkan tata kelola dan pelayanan publik di era digital*. Serasi Media Teknologi.

Zulfachry, Z., & Rachmat, Z. (2026). Explaining public service quality at the village level: Administrative capacity, transparency, digitalization, and citizen participation. *Publicus: Jurnal Administrasi Publik, 4*(1), 58–70. https://doi.org/10.30598/publicusvol4iss1p58-70