
TRANSPARANSI PELAYANAN SURAT IZIN USAHA PERDAGANGAN (SIUP) KLASIFIKASI KECIL DI KANTOR KECAMATAN SINGINGI HILIR KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

Siti Ilmih¹, Achmad Nurjadi², Ridho Alhamdi³

^{1,2,3} Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Jl. Brawijaya,
Geblagan, Tamantirto, Kec. Kasihan, Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta 55183

E-mail: sitiilmih1993.si@gmail.com, Telp: +6281364094339

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) klasifikasi kecil dan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi dalam penerapan prinsip transparansi dalam pelayanan SIUP klasifikasi kecil di Kecamatan Singingi Hilir Kabupaten Kuantan Singingi. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan analisis hasil wawancara dan kajian pustaka atau penelitian terdahulu. Berdasarkan hasil pencarian dengan fitur Word Frequency Query software QSR NVivo 12 dari berbagai sumber data yang telah diimpor dari sumber 30 jurnal penelitian, kata 'Government' merupakan kata dengan frekuensinya paling banyak muncul yaitu 2.848 word dari seluruh jurnal sumber data penelitian. Hasil wawancara menunjukkan bahwa informasi dalam transparansi pelayanan SIUP di Kecamatan Singingi Hilir sudah diberikan secara jelas kepada masyarakat dan sesuai prosedur yang telah ditetapkan.

Kata Kunci: Transparansi Pelayanan, SIUP, Perdagangan

TRANSPARENCY OF TRADE BUSINESS LICENSES (SIUP) OF SMALL QUALIFICATION IN OFFICE OF KECAMATAN SINGINGI HILIR KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

Abstract

This study aims to identify and analyze the trade business license services small classification and to analyze factors that affect the application of principle of trade business license services small classification in Singingi Hilir office, Kuantan Singingi District. This study used a qualitative research method with a literature review or previous research process. Based on the search results with Word Frequency Query feature of the NVivo 12 QSR software from various data sources that have been imported from 30 sources of research journals, the word 'Government' is the word with the most frequency appearing, 2,848 words from all research data source journals. The interview showed that the information of trade business license services transparency in Singingi Hilir District had been given clearly to the community and according to established procedures.

Keywords: Service Transparency, Trade Business License, Trading

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pemerintahan dari mulai pusat hingga di daerah yang mana dalam mencapai tujuan yang ditetapkan pemerintah telah ditentukan maka memerlukan penyelenggaraan pemerintahan yang baik atau *Good Government* dengan tujuan menciptakan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Dalam hal ini, *good governance* merupakan upaya untuk memuaskan masyarakat atas kinerja aparat birokrasi yang sesungguhnya. Penyelenggaraan *good governance* di dukung dengan azas penyelenggaraan pemerintahan yaitu azas desentralisasi, dekonsentrasi dan tugas pembantuan.

"*Good governance* diharapkan dapat memperbaiki kualitas pelayanan publik yang buruk dimata masyarakat. Beberapa masalah pelayanan publik adalah seperti maraknya tindakan korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN) di setiap instansi pemerintah baik pusat maupun daerah, birokrasi yang lamban dan berbelit-belit, pegawai pemerintah yang tidak ramah, tertutupnya informasi kepada masyarakat, pemborosan anggaran pada hal-hal yang tidak mendukung kesejahteraan rakyat, ketidakbebasan mengeluarkan pendapat, kritikkan maupun saran, serta masalah diskriminasi pelayanan kepada masyarakat. Masalah-masalah diatas menyebabkan kekecewaan masyarakat dan hilangnya kepercayaan kepada pemerintahan".

Indikator atau unsur yang juga di miliki oleh *good governance* yaitu

kepastian hukum, partisipatif, keterbukaan, akuntabilitas. Penerapan prinsip-prinsip *Good governance* dalam pelaksanaan tugas dan pelayanan publik oleh pemerintah diharapkan segala pelaksanaan tugas dan pelayanan publik dapat dilaksanakan lebih maksimal dan dapat memperoleh berbagai tanggapan yang positif dari masyarakat sehingga masyarakat `merasa puas dan cukup percaya kepada kinerja dari pemerintah.

Penerapan prinsip-prinsip *Good governance* yang telah dijelaskan diatas akan membuat pelayanan publik semakin baik apabila dilaksanakan secara sistematis, misalnya memberikan kesempatan kepada anggota organisasi pemerintah dan masyarakat untuk ikut dalam kegiatan yang diadakan oleh pemerintah akan lebih mempermudah kegiatan tersebut.

Memberikan transparansi kepada masyarakat mengenai kegiatan dan dana yang dikeluarkan akan membuat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah menjadi lebih baik, menerapkan aturan hukum yang di taati oleh pemerintah dan masyarakat membuat kehidupan lebih tertib, bertindak adil kepada sesama masyarakat tanpa menguntungkan salah satu pihak.

Transparansi sebagaimana disampaikan oleh Albadila merupakan salah satu prinsip penting dalam mewujudkan *good governance*. Transparansi terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat memiliki peran yang cukup kritis terutama dalam mengembangkan

DOI: [10.34010/agregasi.v8i1.2748](https://doi.org/10.34010/agregasi.v8i1.2748)

Available online at: <https://ojs.unikom.ac.id/index.php/agregasi>

praktik *good governance*. Hal tersebut dikarenakan sebagian besar permasalahan dalam penyelenggaraan kegiatan bersumber dari rendahnya transparansi.

Salah satu indikator yang paling utama dan yang pertama ialah transparansi. Transparansi menurut Lalolo adalah prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, yakni informasi tentang kebijakan, proses pembuatan serta hasil yang dicapai. Sehingga penerapan salah satu prinsip pemerintahan yang baik yaitu transparansi merupakan hal yang penting dan utama semua informasi dalam proses pelayanan publik harus terbuka untuk masyarakat dan penyedia pelayanan publik harus memberikan akses informasi yang mudah didapatkan oleh masyarakat. (Haslan, 2016:83).

Pemerintah berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan public, hal tersebut menjadi salah satu isu yang sangat penting saat ini. Masyarakat disatu sisi menuntut terhadap kualitas pelayanan yang semakin besar oleh pemerintah sementara praktek penyelenggara pelayanan tidak mengalami perubahan yang berarti terkesan stagnan. Setiap waktu masyarakat menuntut pelayanan publik yang berkualitas. Akan tetapi, tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan dikarenakan pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan.

Berdasarkan fitur *Word Frequency Query software* QSR NVivo 12 dari berbagai sumber data yang telah diimpor dari sumber 30 jurnal penelitian, kata '*Government*' merupakan kata dengan frekuensinya paling banyak muncul yaitu 2.848 word dari seluruh jurnal sumber data penelitian. Hal tersebut berkaitan dengan salah satu prinsip dalam *good governance* yaitu transparansi.

Transparansi oleh pemerintah menunjuk pada suatu keadaan dimana segala aspek dari proses penyelenggaraan pelayanan bersifat terbuka dan dapat diketahui dengan mudah oleh para pengguna dan *stakeholder* yang membutuhkan. Jika segala aspek proses penyelenggaraan pelayanan seperti persyaratan, biaya dan waktu yang diperlukan, cara pelayanan, serta hak dan kewajiban penyelenggara dan pengguna layanan dipublikasikan secara terbuka sehingga mudah diakses dan dipahami oleh publik, maka praktik penyelenggaraan pelayanan itu dapat dinilai memiliki transparansi tinggi.

Berbagai kepentingan publik dikerjakan dan diurus dikantor Camat Singingi Hilir maka dari itu tentunya diperlukan penyelenggaraan pelayanan yang baik dan berkualitas dengan menerapkan prinsip-prinsip dari penyelenggaraan *good governance* khususnya dalam pelayanan publik. Kantor Camat ini merupakan instansi pemerintahan yang mengurus dan memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti bekerja sama dalam penyusunan program pembangunan

DOI: [10.34010/agregasi.v8i1.2748](https://doi.org/10.34010/agregasi.v8i1.2748)

Available online at: <https://ojs.unikom.ac.id/index.php/agregasi>

kecamatan, diantaranya yaitu urusan kependudukan, pendidikan, surat menyurat, perizinan, kesehatan dan berbagai kebutuhan publik lainnya.

Setiap bagian dari pemerintahan memiliki cara tersendiri untuk mewujudkan transparansi dalam pelaksanaan tugas sebagai pelayanan. Begitu juga dengan kantor Camat Singingi Hilir yang mana dengan penerapan transparansi di harapkan dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Dalam penelitian ini, bertujuan mencari lebih lanjut bagaimana transparansi yang dilakukan pemerintah dalam Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Klasifikasi Kecil Di Kantor Kecamatan Singingi Hilir Kabupaten Kuantan Singingi.

METODE

Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini digunakan pendekatan studi kasus sebagai bagian dari penelitian kualitatif. Studi kasus pada penelitian ini berfokus pada transparansi pelayanan SIUP klasifikasi kecil di Kantor Kecamatan Singingi Hilir Kabupaten Kuantan Singingi.

Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Camat Singingi Hilir Kabupaten Kuantan Singingi, dan mengambil waktu

penelitian pada bulan Oktober sampai pada November 2019.

Target/Subjek Penelitian

Subjek penelitian yang di wawancara diantaranya Camat Kecamatan Singingi Hilir, Pegawai Pelayanan SIUP sebanyak 1 orang, Tokoh Masyarakat sebanyak 1 orang dan Masyarakat sebanyak 1 orang.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan observasi, wawancara, dokumentasi dan pencarian penelitian terdahulu yang dianalisis dengan dengan software NVivo 12. Jurnal yang digunakan adalah jurnal terbitan scopus dengan citasi yang tertinggi, jurnal yang digunakan adalah jurnal yang relevan dengan kegiatan pemerintahan.

Teknik Analisis Data

Analisis data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah analisis data Nvivo dengan software NVivo 12. NVivo adalah software analisa data kualitatif yang dikembangkan oleh *Qualitative Solution and Research (QSR) international*. QSR sendiri adalah perusahaan pertama yang mengembangkan software analisa data kualitatif. Nvivo berawal dari kemunculan software NUD*IST (Nonnumeric Unstructured Data, Index Searching, and theorizing) pada tahun 1981. Dalam penelitian ini, peneliti

memilih menggunakan NVivo 11 plus dalam analisa data. Peneliti akan mengidentifikasi pola yang ada untuk bisa menemukan jawaban dari rumusan masalah dengan melalui 3 tahapan *coding*, yaitu *open coding*, *axial coding*, dan *selective coding*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Transparansi Pelayanan

Dalam pelaksanaan transparansi diketahui bahwa beberapa indikator memang telah ditetapkan untuk mengukur apakah sebuah pengukuran tersebut dapat diterapkan dalam prinsip transparansi pelayanan khususnya pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan. Indikator dalam pelayanan transparansi tentunya sangat penting dalam pelaksanaannya. Ada Tiga indikator untuk mengukur tranparansi pelayanan publik:

- Indikator pertama adalah mengukur tingkat keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan publik meliputi seluruh proses pelayanan publik, termasuk didalamnya adalah persyaratan, biaya dan waktu yang dibutuhkan serta mekanisme atau prosedur pelayanan yang harus dipenuhi.
- Indikator kedua dari transparansi menunjuk pada seberapa mudah peraturan dan prosedur pelayanan dapat dipahami oleh pengguna dan *stakeholders* yang lain.
- Indikator ketiga dari transparansi pelayanan adalah kemudahan untuk

memperoleh informasi mengenai berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan publik.

Indikator dalam pelaksanaan transparansi pelayanan berkaitan satu sama lain. Dari beberapa literatur terdahulu ditemukan bahwa beberapa indikator memang berkaitan satu sama lain. Yang pertama keterbukaan pelayanan berkaitan dengan prosedur pelyanan dalam pelaksanaan *good government*. Kata 'Government' merupakan kata dengan frekuensinya paling banyak muncul pada artikel tahun 2018. Gambar berikut menunjukkan Word Cloud dari 7 jurnal yang digunakan dalam sumber data penelitian ini.



Gambar 1 Terbitan Jurnal Berdasarkan Tahun

Transparansi adalah masalah utama dalam pemerintahan yang demokratis. Tata pemerintahan yang demokratis membutuhkan akuntabilitas kepada publik untuk meningkatkan transparansi dalam mengungkapkan lebih banyak informasi tentang anggaran dan keuangan. Peningkatan transparansi sangat dibutuhkan dalam konteks fungsi pengawasan, mencegah tindakan korupsi dan penyalahgunaan sumber

daya publik yang akan mengakibatkan gangguan. Pemerintah daerah adalah pihak yang diberi mandat untuk mengelola dana dari masyarakat, sehingga keberhasilan atau kegagalan pengelolaan dana sangat tergantung pada lembaga pemerintah daerah yang mengimplementasikannya. Pengelolaan dana dilakukan melalui penyusunan laporan keuangan sebagai bentuk pertanggungjawaban pengelolaan keuangan daerah (Adiputra dkk, 2018).

Indikator yang berkaitan dengan transparansi salah satunya adalah transparansi kemudahan informasi. Sesuai dengan hasil wawancara dengan informan di Kecamatan Singingi diketahui bahwa akses informasi sudah sangat mudah karena pengguna dapat mengakses online melalui web yang sudah disediakan. Sayangnya tidak semua masyarakat dapat mengakses internet dengan baik sehingga dirasa cukup sulit untuk mengakses informasi. Sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Hari Sabarno (2007:38) perwujudan tata pemerintahan yang baik mensyaratkan adanya keterbukaan, keterlibatan, dan kemudahan akses bagi masyarakat terhadap proses penyelenggaraan pemerintahan. Keterbukaan dan kemudahan informasi penyelenggaraan pemerintahan memberikan pengaruh untuk mewujudkan berbagai indikator lainnya

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi dalam Penerapan Prinsip Tranparansi

Transparansi Birokrasi dalam Standar penyelenggaraan Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang - undangan, yang bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan serta disediakan secara memadai dan mudah dimengerti oleh semua penerima kebutuhan pelayanan (Dedek Kusnadi, 2011).

Berdasarkan hasil pencarian dengan fitur Word Frequency Query software QSR NVivo 12 dari berbagai sumber data yang telah diimpor dari sumber keseluruhan informan penelitian, kata 'Informasi' merupakan kata dengan frekuensinya paling banyak muncul word dari seluruh sumber data penelitian. Gambar berikut menunjukkan Word Cloud dari keseluruhan informan yang digunakan dalam sumber data penelitian ini.



Gambar 2 Word Cloud dari 4 informan penelitian

Penerapan prinsip transparansi diperlukan pula sejumlah faktor penunjang seperti adanya dukungan kebijakan, ketersediaan dari teknologi, kemampuan dan komitmen pegawai, dukungan dan kesadaran warga, pengawasan dan sanksi, budaya kerja, kecukupan anggaran dan pola pelayanan yang tepat, di dalam Birokrasi itu sendiri. Faktor lain adalah adanya kesadaran dari berbagai pihak, aturan yang berlaku, organisasi, pendapatan, keterampilan tugas dari pegawai, serta sarana dan prasarana.

Tujuh faktor ditemukan terlibat dalam memperoleh partisipasi publik sebesar mungkin dalam proses pemberian layanan. Ini dikelompokkan sebagai (1) faktor yang memfasilitasi pemberian layanan, dan (2) faktor yang menghambat pemberian layanan. Faktor-faktor yang memfasilitasi adalah partisipasi publik, akuntabilitas dan transparansi, orang-orang yang fokus, komunikasi, perwakilan gender, dan hubungan yang sehat. Faktor yang menghalangi adalah perebutan kekuasaan. Untuk 'wilayah tempat tinggal', perbedaan signifikan hanya ada sehubungan dengan faktor fasilitator (Naidoo dan Ramphal, 2018)

Hasil penelitian Adiputra dkk (2018) menunjukkan bahwa kualitas laporan keuangan melalui opini audit dan lingkungan politik memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap transparansi pemerintah daerah di Indonesia. Di sisi lain, ukuran pemerintah daerah dan tingkan tanggapan pemerintah daerah terhadap

peraturan tersebut tidak mempengaruhi transparansi pemerintah daerah di Indonesia. Studi ini menemukan bahwa teori keagenan, legitimasi dan kelembagaan memainkan peran penting dalam mendukung praktik transparansi pemerintah daerah di Indonesia. Konsekuensinya, teori harus digunakan sebagai alasan dan studi dalam menentukan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pemerintah daerah dilihat dari aspek keuangan dan non-keuangan. Implikasi dari penelitian ini adalah bahwa pemerintah daerah memiliki akuntabilitas melalui transparansi informasi keuangan dan non-keuangan melalui situs web sesuai dengan peraturan yang ada tentang pelaksanaan pemerintah daerah (Adiputra dkk, 2018).

Hasil analisis menjelaskan bahwa jurnal tahun 2015 yang digunakan dalam penelitian ini mayoritas menjelaskan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi good government dalam aspek transparansi pelayanan. Dua peneliti yang berpendapat berbeda antara faktor yang mempengaruhi transparansi dan faktor yang menghambat dilakukan oleh Joseph (2015) dan Aeman et al., (2015).

Kontribusi pemerintah dalam berbagai banyak administrasi publik baru agenda dalam memastikan bahwa biaya untuk publikasi pengiriman layanan sangat berkurang, ada efisiensi dan efektifitas dalam ketentuan pelayanan publik, fasilitas yang mendukung, masyarakat turut serta dalam pengambilan keputusan,

transparansi dan akuntabilitas yang terus dilaksanakan secara maksimal dan menanggapi kebutuhan masyarakat (Joseph, 2015). Selain faktor yang mempengaruhi tentu ada faktor yang menghambat transparansi.

Beberapa faktor yang menghambat transparansi dalam sistem pemerintah daerah yaitu pertama perumusan kebijakan yang mengarahkan transparansi tata kelola tidak jelas. Kedua ada layanan agrogansi pejabat pemerinta. Ketigaada efek dari sistem pemerintahan otoriter untuk yang baru memerintahkan agar berlama-lama di lembaga birokrasi di daerah. Keempat, ada kekurangan sumber daya berkualitas dari pemerintah daerah pejabat disebabkan oleh kurangnya sosialisasi konsep transparansi dan hukum terkait (Aeman et al., 2015).

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Transparansi menunjuk suatu keadaan dimana segala aspek dari proses penyelenggaraan palayanan bersifat terbuka dan dapat diketahui dengan mudah oleh para pengguna dan *stakeholder* yang membutuhkan. Hasil wawanara menunjukkan bahwa informasi dalam transparansi pelayanan SIUP di Kecamatan Singingi Hilir sudah diberikan secara jelas kepada masyarakat dan sesuai prosedur yang telah ditetapkan.

Saran

Diharapkan untuk meningkatkan transparansi pemerintah yaitu dalam pelayanan SIUP perdagangan perlu meningkatkan lagi kerjasama dan kordinasi seluruh aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan. Selain itu juga, perlunya meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat mengenai kepengurusan SIUP Perdagangan, agar masyarakat paham akan prosedur kepengurusan dokumen SIUP Perdagangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiputra, I. M. P., Utama, S., & Rossieta, H. (2018). Transparency of local government in Indonesia. *Asian Journal of Accounting Research*, 3(1), 123–138. <https://doi.org/10.1108/AJAR-07-2018-0019>
- Aeman, ., Rakhmat, ., Agustang, A., & Soelthan, A. (2015). Analysis of the Inhibiting Factors of Transparency in the Implementation of Local Governance. *Mediterranean Journal of Social Sciences*. <https://doi.org/10.5901/mjss.2015.v6n6s4p464>
- Agboh, D. K. (n.d.). An Assessment of Ghana's global E-government UN ranking. *Journal of Technology Research*, 8, 17.
- Alanezi, M. A., Mahmood, A. K., & Basri, S. (2012). E-Government Service Quality: A Qualitative Evaluation in the Case of Saudi Arabia. *The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*, 54(1), 1–20.

- <https://doi.org/10.1002/j.1681-4835.2012.tb00382.x>
- Albadila, Fauzi. 2015. Transparansi Informasi Pelayanan Di Badan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal Kota Makassar (Studi Kasus Izin Usaha)
- Annisa, R., & Murtini, H. (2018). The Determinant of Regional Financial Information Transparency on the Official Website of Local Government. *Accounting Analysis Journal*, 7, 9.
- Ardianti, Resti. 2015. Transparansi Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik (Studi Di Layanan Pengadaan Secara Elektronik (Lpse) Propinsi Kepulauan Riau)
- Barcnas, L.-L. A. B., Reyes, G. T., Tongzon, J. L., & Serafica, R. B. (n.d.). Regulatory measures affecting services trade and investment: Distribution, Multimodal Transport and Logistics Services. *The Research Information Staff*, 247.
- Bella, Melisaa. 2014. Transparansi Pelayanan Publik Di Desa PengudangKecamatan Teluk Sebong.
- Creswell, J.W. 2010. Research design: pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed. Yogyakarta: PT Pustaka Pelajar.
- Ekundayo, W. J. (2017). Good Governance Theory and the Quest for Good Governance in Nigeria. *International Journal of Humanities and Social Science*, 7(5), 8.
- Effendi, G.W. 2018. Tingkat Persepsi Masyarakat Dalam Upaya Menuju Reformasi Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Bulik, Kabupaten Lamandau, Kalimantan Tengah Tahun 2017. Tesis: Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
- Factors influencing transparency in public institutions An analysis of Chilean municipalities. (n.d.). *B.A Thesis in Political Science*.
- Haslan, Abdul Waris, 2016. Implementasi Prinsip Transparansi Dalam Pelayanan Publik Di Kabupaten Gowa (Kantor Pelayanan Terpadu)
- Hiromitsu, T. (2018). Visiting Scholar, Policy Research Institute, Ministry of Finance, Japan. *TRENDS IN THE SCIENCES*, 23(6), 6_24-6_27.
https://doi.org/10.5363/tits.23.6_24
https://id.wikipedia.org/wiki/Kabupaten_Kuantan_Singingi
<https://www.kuansing.go.id/>
<https://www.riau.go.id/home/content/20/kab-kuantan-singingi>
- Ibrahim,Amin. 2008. *Pokok-Pokok Analisis Kebijakan Publik*. Bandung: Mandar Maju
- Inendi, Yudith. 2006. Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Transparansi Danakuntabilitas Penyelenggaraan Pelayanan Publikstudi Kasus Sistem Administrasi Manunggal dibawah Satu Atap (SAMSAT) Semarang Selatan.
- Joseph, B. K. (2017). Determining Factors Influencing E-Government Development in the Developing World: A Case Study of Zambia. *Journal of E-Government Studies and Best Practices*, 1-16.
<https://doi.org/10.5171/2017.143795>
- Jr, G. L. S., & Milo, M. S. (n.d.). Regulatory Measures Affecting Services

- Trade and Investment: Financial Services. *RESEARCH INFORMATION DEPARTMENT*, 147.
- Kamarudin, S., Omar, S. Z., Bolong, J., & Osman, M. N. (2018). E-Government Services Implementation: Is it a Need? *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 8(11), Pages 22-29. <https://doi.org/10.6007/IJARBS S/v8-i11/4881>
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia Tahun 2015 Tentang Survei Kepuasan Pengguna Layanan
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Lalolo krina, Loina.2003.*Indikator Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas, Transparansi dan Partisipasi*. Badan Perencanaan Pembangunan Nasional.Jakarta.
- Lukman, Sampara. 2000. Manajemen kualitas pelayanan. STIA LAN. Jakarta.
- Laupe, S., Saleh, F. M., & Mattulada, A. (2018). FACTORS INFLUENCING THE FINANCIAL DISCLOSURE OF LOCAL GOVERNMENTS IN INDONESIA. *Academy of Accounting and Financial Studies Journal*, 22(3), 9.
- Man, P., Matějková, J., Jurčík, R., & Heidü, R. (2014). The Key Factors of Transparency of the Public Procurement in the Czech Republic. *Procedia Economics and Finance*, 12, 379-386. [https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(14\)00358-X](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(14)00358-X)
- Mardiasmo. 2002. *Akuntansi sector Publik*. Andi.Yogyakarta.
- Mulgan, R. (n.d.). Transparency and Public Sector Performance. *Occasional Paper*, 1, 33.
- Mustina. 2017. Studi Tentang Transparansi Pelayanan Publik Pembuatan kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser
- Naidoo, C., & Ramphal, R. R. (2018). THE FACTORS THAT AFFECT PUBLIC PARTICIPATION FOR EFFECTIVE MUNICIPAL SERVICE DELIVERY: A CASE OF WARD COMMITTEES. *South African Journal of Industrial Engineering*, 29(4). <https://doi.org/10.7166/29-4-1948>.
- Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik dan Costemer Satisfiction*.Bandung: PT. Alumni
- Nofianti, L., & Suseno, N. S. (2014). Factors Affecting Implementation of Good Government Governance (GGG) and their Implications towards Performance Accountability. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 164, 98-105. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.11.056>
- Ong, T. S., Ng, Y. H., Teh, B. H., Kasbun, N. F., & Hui, J. (n.d.). The Relationship between Corporate Governance Attributes and Environmental Disclosure Quality of Malaysian Public Listed Companies. *UKM E-Journal System*, 10, 12.
- Undang-Undang nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-undang 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta

- Peraturan pemerintah Nomor 101 tahun 2000 tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil
- Pondris, Wandri. 2016. Analisis Kualitas Pengantar Surat Keterangan Tanah (Skt) Di Kantor Camat Perhentian Raja Kabupaten Kampar
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. 2014. "Manajemen Pelayanan". Pustaka Pelajar. Yogyakarta
- Sakapurnama, E., & Safitri, N. (n.d.). Good Governance Aspect in Implementation of The Transparency of Public Information Law. *Journal of Administrative Science & Organization*, 19(1), 10.
- Salam, Dharma Setyawan. 2005. *Manajemen Pemerintahan Indonesia*. Jakarta: Djambatan
- Samma, Ardy Saputra. 2016. Transparansi Pegawai Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan Kalimantan Utara
- Sampson et al 2018.pdf. (n.d.). *Journal of Computing and Management*.
- Sandjaja dan Herianto, 2006. *Panduan penelitian*. Prestasi pustaka. Jakarta.
- Sedarmayanti, Dr. 2003. *Good governance dalam Rangka Otonomi Daerah*. Bandung: CV Mandar maju
- Sedarmayanti. 2008. Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sedarmayanti, 2012. *Good governance "keperintahan yang baik" bagian kedua edisi revisi*. Mandar maju. Bandung.
- Sinambela, Lijan Poltak, 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*, Bumi Aksara. Jakarta
- Siagian, Sondang P. 2008. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: BumiAksara.
- Services Trade Restrictiveness Index (STRI): The Trade Effect of Regulatory Differences* (OECD Trade Policy Papers No. 189). (2016).
<https://doi.org/10.1787/5jlz9z022plp-en>
- Stančić, H., Ivanjko, T., & Garic, A. (2017). Government to Business E-Services - Accountability and Trust. *Tidsskriftet Arkiv*, 8(1).
<https://doi.org/10.7577/ta.1958>
- Tahir, Arifin. 2011. *Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*. Jakarta : Pustaka Indonesia Press
- Tangkilisan, Hesel Nogi. 2005. *Manajemen Publik Negara*. Jakarta: PT.Gramedia
- The Contribution of Services Trade Policies to Connectivity in the Context of Aid for Trade* (WTO Working Papers 2017/12). (2017).
<https://doi.org/10.30875/88d8a23d-en>
- The Impact of Services Trade Restrictiveness on Trade Flows: First Estimates* (OECD Trade Policy Papers No. 178). (2015).
<https://doi.org/10.1787/5js6ds9b6kjb-en>
- Thoha, Miftah.(2009). Perilaku Organisasi. Bandung: PT Raja Grafindo Persada.

DOI: [10.34010/agregasi.v8i1.2748](https://doi.org/10.34010/agregasi.v8i1.2748)

Available online at: <https://ojs.unikom.ac.id/index.php/agregasi>

-
- Toha, Miftah. 2008. Birokrasi dan Politik di Indonesia. Rajawali Pers. Jakarta.
- Usman, Akbar, 2011. *Metodelogi Penelitian sosial*. Jakarta : Prestasi Pustaka.
- Veal, D.-T., Sauser, W. I., Tamblyn, M. B., Sauser, L. D., & Sims, R. R. (n.d.-a). Fostering Transparency in Local Government. *Journal of Management Policy and Practice*, 16, 7.
- Veal, D.-T., Sauser, W. I., Tamblyn, M. B., Sauser, L. D., & Sims, R. R. (n.d.-b). Fostering Transparency in Local Government. *Journal of Management Policy and Practice*, 16, 7.
- Woro, S. J., & Supriyanto, S. (2013). Enhancing Trust, Transparency and Accountability in The Local Development Process. *Bisnis & Birokrasi Journal*, 20(1). <https://doi.org/10.20476/jbb.v20i1.1865>
- Zagazig University, H. Zaied, A. N., Hanafy Ali, A., & El-Ghareeb, H. A. (2017). E-government Adoption in Egypt: Analysis, Challenges and Prospects. *International Journal of Engineering Trends and Technology*, 52(2), 70-79. <https://doi.org/10.14445/22315381/IJETT-V52P212>
- Zuccolotto, R., & Teixeira, M. A. C. (2014). The Causes of Fiscal Transparency: Evidence in the Brazilian States. *Revista Contabilidade & Finanças*, 25(66), 242-254. <https://doi.org/10.1590/1808-057x201410820>