

**PERAN TEKNOLOGI INFORMASI DALAM MENINGKATKAN TRANSPARANSI
PELAYANAN PUBLIK TAHUN 2025**
**(Studi Kasus pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ogan
Komering Ulu Selatan)**

Hara Erlisa Fitri

Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Baturaja

Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik, dan Bisnis

Email: araerlisafitri@gmail.com

Informasi

Abstract

Volume : 3
Nomor : 2
Bulan : Februari
Tahun : 2026
E-ISSN : 3062-9624

The implementation of public services at the Communication and Information Office of Ogan Komering Ulu Selatan Regency is still largely carried out through direct, face-to-face interactions at the office and continues to emphasize manual service mechanisms. Despite the availability of advanced information technology, public services have not yet been fully optimized through online platforms, particularly the official website. Ideally, the Communication and Information Office of Ogan Komering Ulu Selatan Regency should be able to provide comprehensive online services to improve service accessibility and transparency. This study aims to examine the role of information technology in enhancing the transparency of public services at the Communication and Information Office of Ogan Komering Ulu Selatan Regency. The study is based on the theory of electronic government, which emphasizes the use of information technology in government institutions to improve transparency and the quality of public services. The indicators used to measure transparency include the availability and accessibility of documents, clarity and completeness of information, openness of service processes, and the existence of a clear regulatory framework. The application of these indicators is expected to support the realization of transparent public services through the utilization of information technology. This research employed a descriptive qualitative method. Data were collected through observation, interviews, and documentation. The findings indicate that service-related documents are relatively easy to access through the official website provided by the Communication and Information Office of Ogan Komering Ulu Selatan Regency. The website offers clear and comprehensive information on commonly needed services, such as procedures for filling out forms, as well as regularly updated news. Public service processes can be conducted both online and offline. In cases where online services cannot be provided, the Communication and Information Office directs service users to obtain assistance directly at the office. Furthermore, service regulations are clearly presented and accessible to the public, thereby facilitating a more efficient and well-organized service process.

Keyword: *Information Technology, Transparency, Public Service*

Abstrak

Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan hingga saat ini masih banyak dilakukan secara langsung di kantor dan masih menekankan pada pelayanan manual, yaitu dengan tatap muka langsung antara masyarakat dan pegawai. Padahal, dengan perkembangan teknologi informasi yang semakin canggih, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan seharusnya telah mampu menyediakan pelayanan publik secara daring (online) melalui pemanfaatan situs website resmi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran teknologi informasi dalam meningkatkan transparansi pelayanan publik, dengan studi kasus pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan. Penelitian ini menggunakan teori Electronic Government, yang mengacu pada pemanfaatan teknologi informasi dalam institusi pemerintah dan publik untuk meningkatkan transparansi pelayanan. Indikator transparansi pelayanan publik meliputi ketersediaan akses terhadap dokumen, kejelasan dan kelengkapan informasi, keterbukaan proses pelayanan, serta dukungan kerangka regulasi yang jelas. Melalui penerapan indikator-indikator tersebut, diharapkan dapat terwujud pelayanan publik yang transparan berbasis teknologi informasi. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dokumen pelayanan dapat diakses dengan mudah melalui website resmi yang disediakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan. Website tersebut telah menyediakan informasi yang cukup jelas dan lengkap mengenai kebutuhan masyarakat, seperti tata cara pengisian formulir serta informasi dan berita lain yang diperbarui secara berkala. Proses pelayanan dapat dilakukan secara daring maupun luring. Apabila pelayanan tidak memungkinkan untuk dilaksanakan secara daring, pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan akan mengarahkan masyarakat untuk memperoleh pelayanan secara langsung di kantor. Selain itu, regulasi pelayanan telah disusun secara jelas dan dapat diakses oleh masyarakat, sehingga proses pelayanan menjadi lebih mudah dan terarah.

Kata Kunci: *Teknologi Informasi, Transparansi, Pelayanan Publik*

A. PENDAHULUAN

Penerapan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) merupakan suatu mekanisme yang dijalankan dalam organisasi, baik di sektor publik maupun swasta, sebagai dasar dalam pengambilan keputusan dan penetapan kebijakan organisasi. Meskipun penerapan *good governance* tidak sepenuhnya menjamin tercapainya kondisi yang ideal, penerapan prinsip-prinsipnya secara konsisten terbukti mampu meminimalkan praktik penyalahgunaan wewenang serta tindakan korupsi. Oleh karena itu, upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik menjadi hal yang sangat penting.

Dalam rangka menciptakan *good governance*, pemerintah membutuhkan dukungan teknologi informasi dalam kegiatan pelayanan publik yang dikenal dengan istilah *e-government*. *E-government* merupakan pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan guna meningkatkan kemudahan akses serta kualitas pelayanan publik, sehingga memberikan manfaat bagi masyarakat, mitra usaha, dan aparatur pemerintah.

Penerapan *e-government* berpotensi melahirkan pola baru dalam penyediaan layanan publik, di mana seluruh institusi pemerintah mampu menyajikan layanan yang lebih modern, terintegrasi, dan minim hambatan bagi masyarakat. Melalui penerapan *e-government*, tercipta hubungan kemitraan yang lebih erat antara pemerintah dan masyarakat. Pemanfaatan berbagai teknologi informasi dan komunikasi (TIK) oleh pemerintah dan instansi terkait juga bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional, penyediaan informasi, serta transparansi publik.

Transparansi dalam Penyelenggaraan Pemerintahan

Transparansi merupakan prinsip fundamental yang menjamin hak dan kemudahan seluruh masyarakat dalam mengakses informasi terkait penyelenggaraan dan pengelolaan pemerintahan. Informasi tersebut meliputi kebijakan publik, tahapan perumusan dan pelaksanaannya, hingga capaian atau hasil yang ditargetkan. Transparansi juga dimaknai sebagai penerapan kebijakan yang bersifat terbuka serta memungkinkan adanya pengawasan oleh seluruh pihak.

Penerapan transparansi memiliki peran penting dalam mencegah terjadinya pemusatan kekuasaan oleh pengambil kebijakan. Dengan adanya transparansi, mekanisme *checks and balances* dapat berjalan secara optimal. Selain itu, transparansi mampu menekan potensi terjadinya kecurangan anggaran, seperti praktik korupsi, sehingga mendukung terwujudnya efisiensi dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan menegaskan bahwa pelaksanaan pemerintahan ditujukan untuk mewujudkan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) serta berfungsi sebagai upaya preventif dalam mencegah terjadinya praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme. Oleh karena itu, pemerintah dituntut untuk membangun sistem birokrasi yang lebih efektif, transparan, dan efisien.

Kebijakan Administrasi Pemerintahan pada hakikatnya bertujuan menanamkan prinsip-prinsip dasar, pola pikir, perilaku, budaya, serta tindakan administrasi yang demokratis, objektif, dan profesional guna menjamin terwujudnya keadilan serta kepastian hukum. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tidak hanya menjadi dasar hukum penyelenggaraan pemerintahan, tetapi juga berfungsi sebagai instrumen peningkatan kualitas pelayanan publik. Dengan demikian, undang-undang ini berperan penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik bagi seluruh badan dan pejabat pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah.

Berikut ini merupakan tampilan website **Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan**.

Sumber: <https://diskominfo.okuselatankab.go.id/#>



Gambar 1 Website Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan
Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan merupakan salah satu organisasi yang sangat membutuhkan teknologi informasi guna mewujudkan transparansi pelayanan publik yang baik. Namun, pelaksanaan pelayanan publik di instansi tersebut masih harus dilakukan secara langsung ke kantor dan masih lebih menekankan pelayanan manual, yaitu masyarakat harus datang langsung dan berhadapan dengan pegawai kantor.

Seharusnya, dengan perkembangan teknologi informasi yang semakin canggih, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan dapat menyediakan pelayanan secara daring (*online*) melalui situs website resmi. Namun demikian, website yang tersedia masih menyajikan informasi yang sangat terbatas. Layanan yang diberikan masih sebatas penyediaan formulir yang harus diisi secara manual oleh masyarakat dan kemudian diserahkan langsung ke kantor dinas. Kondisi ini menunjukkan bahwa sistem transparansi dalam pelayanan publik belum terlaksana secara maksimal.

LANDASAN TEORI

Electronic Government

Electronic government merujuk pada pemanfaatan teknologi informasi oleh lembaga pemerintah atau lembaga publik dengan tujuan menciptakan hubungan pemerintahan (*governance*) yang lebih efisien, efektif, produktif, dan responsif antara pemerintah, masyarakat, dan pelaku bisnis. Penerapan *e-government* diharapkan dapat mewujudkan pemerintahan yang baik, meningkatkan transparansi, memberikan kenyamanan bagi masyarakat, meningkatkan penerimaan negara, serta mengurangi biaya operasional.

Berdasarkan definisi tersebut, *electronic government* memiliki empat model hubungan, yaitu:

1. Government to Citizen (G2C)

Merupakan layanan e-government yang dibangun untuk memperbaiki hubungan interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Tujuan utamanya adalah mendekatkan pemerintah kepada masyarakat melalui berbagai kanal akses, sehingga masyarakat dapat dengan mudah memperoleh pelayanan publik.

2. Government to Customer (G2C)

Layanan pemerintah berbasis e-government yang bertujuan mempermudah interaksi antara pemerintah dengan pelanggan atau pengguna layanan publik.

3. Government to Business (G2B)

Merupakan hubungan antara pemerintah dan dunia usaha yang bertujuan mendukung kelancaran aktivitas bisnis melalui pelayanan berbasis teknologi informasi.

4. Government to Government (G2G)

Model hubungan antar pemerintah yang bertujuan meningkatkan koordinasi dan kinerja antar instansi pemerintahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pemerintah tidak hanya menghubungkan masyarakat dengan pemerintah, tetapi juga menghubungkan organisasi pemerintah dengan sektor non-pemerintah dan sektor swasta. Oleh karena itu, pengembangan dan implementasi *electronic government* perlu dimulai dengan penentuan tujuan-tujuan fungsional yang jelas.

Indikator Transparansi

Indikator transparansi dalam model pengukuran transparansi meliputi:

1. Ketersediaan dan Aksesibilitas Dokumen

Ketersediaan informasi dan kemudahan akses dokumen menjadi salah satu cara untuk mewujudkan transparansi dan mencegah kecurangan atau penyalahgunaan anggaran.

2. Kejelasan dan Kelengkapan Informasi

Pemerintah wajib memberikan informasi yang jelas, lengkap, dan akurat kepada masyarakat terkait pelaksanaan program dan pembangunan.

3. Keterbukaan Proses

Berdasarkan Pasal 7 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, badan publik wajib menyediakan informasi yang akurat, benar, dan tidak menyesatkan.

4. Kerangka Regulasi yang Menjamin Transparansi

Pengelolaan dana desa telah diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2014 yang mewajibkan adanya laporan anggaran, pertanggungjawaban, serta dokumentasi kegiatan pembangunan.

B. METODE PENELITIAN

Metodologi yang diterapkan dalam penelitian ini adalah **metode kualitatif**. Fokus penelitian ini diarahkan untuk mengukur **transparansi pelayanan publik** pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan berdasarkan beberapa indikator, yaitu **ketersediaan akses terhadap dokumen, kejelasan dan kelengkapan informasi, keterbukaan dalam proses pelayanan, serta keberadaan kerangka regulasi**.

Dalam pelaksanaan penelitian ini, jenis data dibedakan menjadi dua kategori, yaitu **data primer** dan **data sekunder**. Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa teknik pengumpulan data yang relevan dengan pendekatan kualitatif.

Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

1. Data Primer
2. Data Sekunder

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data primer dan sekunder dilakukan melalui beberapa teknik, yaitu:

1. Observasi, yaitu pengamatan langsung terhadap objek penelitian untuk memperoleh gambaran nyata mengenai pelaksanaan pelayanan publik.
2. Wawancara, yaitu proses tanya jawab secara langsung dengan informan kunci yang memiliki keterkaitan dengan objek penelitian.
3. Dokumentasi, yaitu pengumpulan data melalui dokumen resmi, arsip, laporan, serta data pendukung lainnya yang relevan dengan penelitian.

Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini merujuk pada tahapan analisis data kualitatif menurut **Miles dan Huberman**, sebagaimana dikemukakan oleh **Sugiyono**, yang meliputi beberapa langkah sebagai berikut:

- 1) Pengumpulan Data, yaitu menghimpun data melalui wawancara dengan informan kunci serta hasil observasi dan dokumentasi.
- 2) Reduksi Data, merupakan proses menyeleksi, memfokuskan, menyederhanakan, serta mengolah data mentah yang diperoleh dari catatan lapangan selama penelitian

berlangsung.

- 3) Penyajian Data, yaitu proses menyusun dan menampilkan data secara sistematis dalam bentuk uraian naratif, tabel, grafik, maupun bagan agar mudah dipahami.
- 4) Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi, merupakan tahap akhir analisis data yang bertujuan untuk merumuskan makna dari data yang telah dianalisis serta menguji kebenaran temuan penelitian.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Ketersediaan Aksesibilitas Dokumen

Ketersediaan serta kemudahan akses terhadap dokumen merupakan salah satu upaya penting dalam mewujudkan transparansi guna mencegah terjadinya kecurangan, khususnya dalam pengelolaan dana publik. Keterbukaan informasi dan aksesibilitas dokumen memungkinkan masyarakat memperoleh informasi secara lebih mudah, baik dalam bentuk dokumen tertulis maupun dokumentasi visual.

Transparansi merupakan salah satu asas utama dalam penerapan good governance yang menekankan keterbukaan informasi secara utuh dan bertanggung jawab, serta memberikan ruang bagi partisipasi aktif masyarakat tanpa adanya perlakuan diskriminatif. Penerapan prinsip transparansi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan tercermin melalui mekanisme penyediaan informasi yang berkaitan dengan proses penyusunan dokumen.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan juga telah mempermudah akses informasi bagi masyarakat melalui pemanfaatan media berbasis website. Ketersediaan informasi yang lengkap berperan dalam meminimalkan peluang terjadinya praktik korupsi dalam penyelenggaraan pemerintahan. Namun demikian, akses masyarakat terhadap dokumen secara daring masih terbatas pada jenis dokumen tertentu, sementara sebagian besar masyarakat masih harus mengakses layanan secara langsung ke kantor dinas.

Kejelasan dan Kelengkapan Informasi

Pelaksanaan prinsip transparansi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan dapat dilihat dari ketersediaan informasi terkait pembuatan dokumen yang dibutuhkan masyarakat. Pemerintah melalui Dinas Komunikasi dan Informatika telah menyediakan informasi melalui website resmi sebagai sarana untuk mempermudah akses masyarakat.

Meskipun demikian, dalam praktiknya masyarakat masih lebih memilih untuk bertanya langsung kepada pegawai apabila hendak mengurus dokumen atau menghadapi kendala aplikasi, karena dianggap lebih jelas dan rinci. Idealnya, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan melakukan sosialisasi secara menyeluruh kepada masyarakat terkait penggunaan aplikasi yang telah disediakan, baik melalui spanduk, banner, maupun melalui peran aktif pegawai dinas. Selain itu, website resmi perlu diperbarui secara berkala agar informasi yang disajikan tetap relevan dan mudah diakses oleh masyarakat.

Menurut Agus Dwiyanto, tingkat transparansi dalam penyelenggaraan pemerintahan dapat diukur melalui tiga indikator utama, yaitu keterbukaan proses pelayanan publik yang mencakup kejelasan waktu, biaya, dan prosedur; regulasi dan mekanisme pelayanan yang sederhana dan mudah dipahami; serta kemudahan akses terhadap informasi pelayanan publik secara terbuka dan tanpa hambatan.

Keterbukaan Proses

Keterbukaan proses merujuk pada ketentuan Pasal 7 ayat (2) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik yang menegaskan bahwa badan publik wajib menyediakan informasi publik yang akurat, benar, dan tidak menyesatkan. Oleh karena itu, masyarakat berhak memperoleh informasi secara terbuka dan komprehensif terkait seluruh tahapan penyelenggaraan pelayanan publik.

Transparansi pelayanan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan juga sejalan dengan konsep pelayanan yang dikemukakan oleh Moenir, yaitu kemudahan dalam proses pengurusan kepentingan masyarakat dengan pelayanan yang cepat dan jelas. Pelayanan yang diberikan, seperti pengurusan gangguan aplikasi dan absensi pegawai, relatif mudah karena persyaratannya telah ditentukan secara jelas oleh pihak dinas.

Aspek biaya pelayanan menjadi perhatian penting dalam keterbukaan proses pelayanan publik. Dalam praktiknya, masih sering ditemukan pungutan di luar ketentuan resmi akibat adanya oknum aparatur yang memanfaatkan proses pelayanan. Namun, di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan, pelayanan yang bersifat pemberahan atau penanganan kendala login aplikasi tidak dikenakan biaya. Biaya baru dikenakan apabila pelayanan memerlukan penggunaan alat atau jasa tertentu, sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Waktu penyelesaian pelayanan merupakan aspek penting yang berkaitan dengan kepastian layanan. Idealnya, durasi penyelesaian pelayanan disampaikan secara transparan kepada masyarakat. Namun, hingga saat ini belum terdapat ketentuan tertulis yang secara

tegas mengatur batas waktu pelayanan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan. Kondisi ini berpotensi menimbulkan ketidakpastian serta ketidakpuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Kerangka Regulasi

Kerangka regulasi yang menjamin transparansi dalam pengelolaan dana pada prinsipnya telah diatur melalui berbagai peraturan pemerintah yang menetapkan mekanisme dan tata kelola secara jelas. Selain keberadaan regulasi, pemerintah juga berkewajiban menyusun laporan pertanggungjawaban berupa rincian anggaran yang dilengkapi dengan dokumen pendukung pada setiap kegiatan pembangunan, sebagai bentuk akuntabilitas publik.

Etika dalam penyelenggaraan pelayanan publik merupakan faktor penting yang menentukan tingkat kepuasan masyarakat. Etika pelayanan juga menjadi indikator keberhasilan kinerja aparatur dalam memberikan layanan. Pemahaman aparatur terhadap landasan hukum pelayanan sangat penting karena berfungsi sebagai sarana edukasi bagi masyarakat. Masyarakat yang memahami dasar hukum pelayanan cenderung lebih tertib dan patuh terhadap prosedur yang berlaku.

Standar pelayanan memiliki peran krusial dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Standar pelayanan merupakan komitmen penyelenggara layanan untuk memberikan pelayanan dengan kualitas tertentu yang disesuaikan dengan ekspektasi masyarakat dan kapasitas organisasi. Penetapan standar pelayanan dilakukan melalui identifikasi jenis layanan, pengguna layanan, ekspektasi pengguna, perumusan visi dan misi pelayanan, analisis proses kerja, ketersediaan sarana dan prasarana, serta alokasi waktu dan biaya pelayanan. Proses ini juga menghasilkan informasi mengenai kebutuhan sumber daya manusia, kompetensi aparatur, serta distribusi beban kerja dalam pelaksanaan pelayanan publik.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Teknologi informasi memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung ketersediaan dokumen pada pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan. Dokumen pelayanan dapat diakses dengan mudah melalui situs website resmi yang telah disediakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan.

2. Website Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan telah menyediakan informasi yang cukup jelas dan lengkap mengenai berbagai kebutuhan masyarakat, seperti tata cara pengisian formulir kegiatan serta penyajian berita dan informasi lain yang diperbarui secara berkala.
3. Proses pelayanan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan dapat dilakukan baik secara daring (online) maupun luring (offline). Apabila pelayanan tidak memungkinkan untuk dilaksanakan secara daring, maka masyarakat akan diarahkan untuk memperoleh pelayanan secara langsung dengan mendatangi kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan.
4. Regulasi pelayanan telah disusun secara jelas dan dapat diakses oleh masyarakat yang ingin memperoleh layanan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan, sehingga proses pelayanan dapat berlangsung lebih mudah, tertib, dan terarah.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Pemerintah diharapkan dapat secara berkelanjutan meningkatkan mutu pelayanan publik agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan dapat tercapai secara optimal.
2. Aparatur atau staf pelayanan diharapkan mampu meningkatkan kedisiplinan dalam pelaksanaan tugas serta memperluas wawasan dan pengetahuan, sehingga dapat menyampaikan informasi kepada masyarakat secara lebih jelas, akurat, dan mudah dipahami.
3. Pemerintah perlu segera melaksanakan sosialisasi yang merata dan komprehensif secara cepat dan responsif, mengingat masih banyak masyarakat yang belum memahami pemanfaatan layanan publik berbasis teknologi informasi.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Tahir. 2020. Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah. Bandung: Alfabeta.
- Kasemin, K. 2015. Agresi Perkembangan Teknologi Informasi. Edisi Pertama. Jakarta: Prenada Media Group.
- Krina, Loina Lalolo. 2019. Indikator dan Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas, Transparansi, dan

- Partisipasi. Jakarta: Sekretariat Good Public Governance, Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (Bappenas) – LAN RI.
- Moore, Barrington. 2018. Instrumen Penilaian Mandiri dalam Pelayanan Publik di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Tesis. Magister Administrasi Publik, Universitas Gadjah Mada bekerja sama dengan Centre for Policy Studies dan Partnership for Governance Reform.
- Mukarom, Zaenal & Muhibudin Wijaya. 2016. Membangun Kinerja Pelayanan Publik: Menuju Clean Government dan Good Governance. Bandung: Pustaka Setia.
- Nurmah, Semil. 2018. Pelayanan Prima Instansi Pemerintah: Kajian Kritis pada Sistem Pelayanan Publik di Indonesia. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Rahmanurrasjid, Amin. 2018. Akuntabilitas dan Transparansi dalam Pertanggungjawaban Pemerintah Daerah untuk Mewujudkan Pemerintahan yang Baik di Daerah (Studi di Kabupaten Kebumen). Tesis. Program Magister Ilmu Hukum Pascasarjana Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2019. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rusman. 2019. Pembelajaran Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sugiyono. 2019. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sumarto, Hetifa Sj. 2019. Inovasi, Partisipasi, dan Good Governance. Bandung: Yayasan Obor Indonesia.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan. Sumber Internet
- Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan.
<https://diskominfo.okuselatankab.go.id/?d=1>
- Wikipedia Indonesia. Pelayanan Publik. https://id.m.wikipedia.org/wiki/Pelayanan_publik