

DAFTAR PUSTAKA

- Bappenas. (2022). Laporan tahunan reformasi birokrasi. Bappenas.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches (5th ed.)*. SAGE Publications.
- Dwiyanto, A. (2014). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press: Yogyakarta.
- Haikal, M. F., & Mauliana, D. D. (2022). Akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan publik (Studi kasus pelayanan E-KTP di kantor kecamatan tallo kota makassar). *Jurnal Administrasi Negara*, 28(1), 89-112.
- Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2010). Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/39210/pp-no-61-tahun-2010>
- Kemendagri. (2023). Laporan kinerja Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Kemendagri.
- Killis, A. P. (2015). Penerapan Standar Operasional Prosedur Dalam Pelaksanaan Tugas Pemerintahan Kecamatan Malalayang Kota Manado. *Politico: Jurnal Ilmu Politik*, 2 (6), 1092.
- Krina, L. L. (2003). *Indikator dan alat ukur prinsip akuntabilitas, transparansi & partisipasi*. Sekretariat Good Public Governance, Badan Perencanaan Pembangunan Nasional.
- Liow, J., Sambiran, S. & Pangemanan, F. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Kumelembuai Kabupaten Minahasa Selatan Di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Governance* , 2 (2).
- Mahsyar, A. (2011). Masalah pelayanan publik di Indonesia dalam perspektif administrasi publik. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2). <https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.22>
- Matandung, N. (2025). *Transparansi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara (Studi Kasus: Pembuatan KTP-el dan KK)*. Skripsi. Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanudin
- Maulida, K., Idris, A., & Erawan, E. (2018). Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan (Kartu Tanda Penduduk Dan Kartu Keluarga) Di Kantor Kelurahan Air Putih Kota Samarinda. *eJournal Administrasi Negara*, 6(4).

- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook*. SAGE Publications
- Nurbadaliah, S., & Rijali, S. (2023). Transparansi pelayanan publik di Desa Kapar Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong. *Jurnal Administrasi Publik dan Birokrasi*, 7(1), 45–54.
- Ombudsman Republik Indonesia. (2023). Laporan hasil pengawasan pelayanan publik. Ombudsman RI. https://ombudsman.go.id/produk/unduh/897/SUB_LT_5a1ea951d55c4_file_20240314_134411.pdf
- Ombudsman Republik Indonesia. 2025. Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2024. Jakarta: Ombudsman RI. https://ombudsman.go.id/produk/lihat/995/SUB_LT_5a1ea951d55c4_file_20250521_205256.pdf
- Pemerintah Kabupaten Tana Toraja. 2021. Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Tana Toraja Tahun 2021–2026. Tana Toraja.
- Pemerintah Kabupaten Tana Toraja. 2023. Peraturan Bupati Tana Toraja Nomor 07 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan. Tana Toraja. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/291037/perbup-kab-tana-toraja-no-7-tahun-2023>
- Qomaruddin, & Sa'diyah, H. (2024). Kajian teoritis tentang teknik analisis data dalam penelitian kualitatif: Perspektif Spradley, Miles dan Huberman. *Journal of Management, Accounting and Administration*, 1(2), 77–84. <https://doi.org/10.52620/jomaa.v1i2.93>
- Rahmat, M. R., Zaman, W., Botutihe, N., Manurip, A. R., & Lagani, I. (2024). Pentingnya Struktur Organisasi Pemerintahan Desa Dalam Pengelolaan Administrasi Dan Pelayanan Publik Desa Padang Kecamatan Balantak Kabupaten Banggai. *Karya: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(2), 374-377.
- Riani, N. K. (2021). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11), 2443-2452.
- Sari, A. R., Husnawati, H. A., Suryono, J., Marzuki, & Mulyapradana, A. (2025). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Yayasan Putra Adi Dharma.
- Sangki, A. A., Gosal, R., & Kairupan, J. (2017). Penerapan prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan anggaran pendapatan dan belanja desa (Suatu Studi Di Desa Tandu Kecamatan Lolak Kabupaten Bolaang Mongondow). *Jurnal*

eksekutif,

1(1).

<https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jurnaleksekutif/article/view/>

Sedarmayanti. (2019). *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik)*. Bandung: Refika Aditama.

Sinaga, P. L. M. (2021). *Transparansi Pelayanan Publik di Kantor Lurah Pelita, Kecamatan Bajenis Kota Tebing Tinggi*. Universitas Negeri Medan.

Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Surjadi. (2019). *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (2009). *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112*. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>