

---

## Kualitas Pelayanan Informasi Publik Oleh PIID KPU Kabupaten Sidoarjo

Mokhammad Alfi Aldiansyah<sup>1</sup>, Sarah Meirina Sari<sup>2</sup>

Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur

E-mail: balvaro1223@ gmail.com<sup>1</sup>, sarah.meirina.fisip@upnjatim.ac.id<sup>2</sup>

---

### Article History:

Received: 04 Maret 2026

Revised: 16 Maret 2026

Accepted: 28 Maret 2026

**Keywords:** Kualitas Pelayanan, Informasi Publik, PPID, SERVQUAL, KPU Kabupaten Sidoarjo

**Abstract:** Penelitian ini bertujuan untuk menelaah kualitas pelayanan informasi publik yang diselenggarakan oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Komisi Pemilihan Umum (KPU) Kabupaten Sidoarjo. Fokus kajian diarahkan pada sejauh mana prinsip-prinsip keterbukaan informasi publik diterapkan dalam mendukung transparansi dan akuntabilitas pelaksanaan pemilihan umum. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi langsung, serta telaah dokumentasi yang berkaitan dengan penyelenggaraan layanan informasi publik. Proses analisis data dilakukan dengan mengacu pada kerangka SERVQUAL yang mencakup lima dimensi utama, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Temuan penelitian mengindikasikan bahwa kualitas layanan informasi publik oleh PPID KPU Kabupaten Sidoarjo secara keseluruhan telah memenuhi prinsip keterbukaan informasi publik, khususnya pada dimensi tangibles, assurance, dan empathy, yang terlihat dari tersedianya fasilitas layanan, kejelasan prosedur hukum, serta perilaku profesional personel. Akan tetapi, pada dimensi reliability dan responsiveness masih terdapat hambatan, terutama berkaitan dengan kecepatan dan ketergantungan layanan berbasis teknologi informasi karena keterbatasan teknis. Implikasi dari temuan ini adalah bahwa walaupun standar layanan informasi publik telah umumnya terpenuhi, diperlukan peningkatan pada aspek operasional dan infrastruktur layanan digital untuk memperbaiki kualitas layanan secara komprehensif.

---

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat telah mendorong meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap ketersediaan informasi yang tepat, cepat, dan mudah diakses. Informasi publik tidak hanya berfungsi sebagai sarana pemenuhan kebutuhan informasi, tetapi juga menjadi media penting dalam membangun komunikasi yang efektif antara lembaga publik dan masyarakat. Hubungan komunikasi yang selaras antara pemerintah dan masyarakat merupakan salah satu fondasi utama dalam pembentukan masyarakat informasi di Indonesia. Hal ini sejalan dengan pandangan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

---

(PANRB) yang menegaskan bahwa informasi memiliki peran strategis sebagai dasar pengambilan keputusan serta sebagai sarana untuk mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan (Widodo, 2020).

Dalam kerangka penyelenggaraan pemerintahan kontemporer, ketersediaan informasi yang bersifat transparan merupakan prasyarat krusial untuk menegaskan akuntabilitas, membangun kepercayaan masyarakat, serta memperkuat mekanisme pengawasan terhadap performa aparatur negara. Pada dasarnya, pelayanan publik diarahkan untuk menghasilkan layanan yang lebih unggul, efektif, dan efisien dalam rangka memenuhi aspirasi masyarakat (Miftakhul & Arlupi, 2022).

Prinsip good governance menempatkan transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas sebagai pilar utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Keterbukaan informasi berperan sebagai dasar dalam pengelolaan sumber daya publik yang melibatkan masyarakat serta dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka. Meskipun konsep keterbukaan informasi telah lama menjadi bagian dari sistem pemerintahan demokratis, tantangan yang dihadapi terletak pada implementasi prinsip tersebut secara nyata dalam praktik penyelenggaraan negara agar kepentingan publik dapat terpenuhi secara maksimal. Pelayanan publik merupakan sebuah usaha yang dilakukan oleh pemerintah guna memberikan dukungan kepada masyarakat dengan tujuan tertentu (Hidayah. 2020)

Sebagai bentuk perlindungan atas hak masyarakat untuk memperoleh informasi, pemerintah Indonesia menetapkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP). Regulasi ini bertujuan menjamin hak warga negara untuk mengetahui proses pengambilan kebijakan publik serta mendorong terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan partisipatif (Yasin & Siradjudin, 2009). Implementasi UU KIP menuntut setiap badan publik untuk menyediakan layanan informasi yang berkualitas melalui sistem dan mekanisme yang jelas serta mudah diakses oleh masyarakat.

Sejalan dengan hal tersebut, kualitas pelayanan informasi publik menjadi indikator penting dalam menilai kinerja instansi pemerintah. Pelayanan informasi yang bermutu tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan data, tetapi juga oleh kemampuan lembaga dalam mengelola dan menyampaikan informasi secara tepat, cepat, dan akurat. Penelitian Purwanti (2025) menunjukkan bahwa peran Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) sangat strategis dalam memastikan tersedianya informasi publik yang dapat dipertanggungjawabkan, sehingga berkontribusi langsung terhadap peningkatan kepercayaan publik terhadap lembaga pemerintah. Temuan serupa juga disampaikan oleh Astuti, As'ari, dan Adianto (2024) yang menegaskan bahwa akuntabilitas dan profesionalisme PPID berpengaruh signifikan terhadap persepsi kualitas layanan informasi publik.

Untuk menilai kualitas pelayanan informasi publik oleh PPID, diperlukan indikator yang relevan dan terukur agar pelaksanaan pelayanan di lapangan dapat digambarkan secara jelas. Adapun indikator yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

1. **Keterbukaan Data**

Keterbukaan data berfungsi sebagai kriteria pokok dalam layanan informasi publik.

Kriteria ini menunjukkan tingkat di mana PPID menyediakan informasi umum secara transparan, jelas, dan tanpa bias.

2. **Kemudahan Mendapatkan Informasi**

Kemudahan mendapatkan informasi mengacu pada kemampuan warga untuk mengakses

---

data tanpa kendala besar. Kriteria ini mencakup penyediaan layanan informasi melalui berbagai medium, baik secara fisik (offline) maupun digital (online).

3. **Kecepatan dan Ketepatan Respons**

Kecepatan dan ketepatan respons merupakan kriteria penting untuk mengukur responsivitas PPID terhadap permintaan informasi. Layanan yang cepat dan akurat mencerminkan efektivitas kerja serta dedikasi PPID dalam memenuhi permintaan data masyarakat berdasarkan peraturan yang ada.

4. **Kejelasan Mekanisme Layanan**

Kejelasan mekanisme berkaitan dengan kesederhanaan dan kelancaran proses layanan informasi. Mekanisme yang transparan dan tidak membingungkan akan memudahkan masyarakat dalam mengajukan permintaan informasi serta meminimalisir kemungkinan kesalahpahaman selama pelayanan.

Di bidang pemilihan umum, transparansi informasi memegang peran penting karena secara langsung terkait dengan keterbukaan proses pemilu serta tingkat kepercayaan masyarakat pada hasil yang dicapai. Komisi Pemilihan Umum (KPU), selaku pengelola pemilu, bertanggung jawab memastikan bahwa semua data mengenai tahapan, prosedur, dan hasil pemilu dapat diperoleh oleh masyarakat dengan mudah dan tanpa hambatan.

Dalam konteks tersebut, Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Sidoarjo sebagai lembaga penyelenggara pemilu di tingkat daerah membentuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) yang diberi mandat untuk mengelola dan memberikan layanan informasi publik. Melalui peran tersebut, KPU Kabupaten Sidoarjo berupaya memastikan bahwa seluruh informasi terkait pemilu dan pemilihan yang bersifat terbuka dapat diakses oleh masyarakat secara tepat waktu dan akurat. Penyampaian informasi tersebut diharapkan dilakukan dengan biaya yang terjangkau serta melalui mekanisme yang sederhana, guna menjaga kemanfaatan informasi dalam setiap tahapan penyelenggaraan pemilu yang sedang berjalan (Pemilu n.d. 2019).

Komisi Pemilihan Umum (KPU) Kabupaten Sidoarjo, yang merupakan bagian tak terpisahkan dari struktur penyelenggara pemilihan umum, telah melengkapi diri dengan berbagai infrastruktur pelayanan informasi, mulai dari ruang layanan fisik, dukungan teknologi informasi, hingga mekanisme pengajuan permohonan informasi baik secara online maupun offline. Ketersediaan sarana tersebut menandakan adanya komitmen institusi yang serius dalam memfasilitasi akses informasi bagi publik. konteks yang lebih luas dari tujuan KPU Sidoarjo mencakup peningkatan kualitas layanan informasi dan memastikan data yang cepat dan akurat (LKJ, KPU Kabupaten Sidoarjo. 2024).

Namun demikian, hingga saat ini belum terdapat penilaian empiris yang komprehensif mengenai kualitas pelayanan informasi publik yang diberikan oleh PPID KPU Kabupaten Sidoarjo. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara ketersediaan sarana layanan informasi dan evaluasi terhadap efektivitas implementasinya. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang sistematis untuk menilai kualitas pelayanan informasi publik oleh PPID KPU Kabupaten Sidoarjo.

Berdasarkan paparan latar belakang tersebut, penelitian ini difokuskan pada pengkajian kualitas pelayanan informasi publik yang dilaksanakan oleh PPID KPU Kabupaten Sidoarjo dengan menilai aspek keterbukaan informasi, kemudahan akses, kecepatan pelayanan, serta efektivitas penyediaan sarana dan prasarana layanan informasi. Hasil penelitian diharapkan mampu memberikan sumbangan baik secara konseptual maupun praktis dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan informasi publik, khususnya untuk mendukung penyelenggaraan pemilu yang berlandaskan prinsip transparansi dan akuntabilitas.

---

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain penelitian deskriptif (Dr. Abdul Fatta Nasution. 2023). Pemilihan pendekatan ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif dan mendalam mengenai kualitas layanan informasi publik yang diselenggarakan oleh PPID KPU Kabupaten Sidoarjo. Fokus kajian diarahkan pada alur proses pelayanan, mekanisme penyediaan informasi, serta pengalaman dan persepsi pemohon informasi dalam memanfaatkan layanan tersebut.

Pelaksanaan penelitian kualitatif dilakukan melalui keterlibatan langsung peneliti dalam kegiatan lapangan. Peneliti mengamati secara rinci proses pelayanan informasi publik, melakukan pendokumentasian data secara terstruktur terhadap fenomena yang muncul, dan menganalisis dokumen relevan secara kritis, serta menyusun laporan penelitian secara rinci untuk menggambarkan kondisi empiris pelayanan informasi publik secara utuh (Dr. Abdul Fatta Nasution n.d. 2023).

Penelitian ini memanfaatkan metode SERVQUAL sebagai kerangka analisis utama dalam mengevaluasi kualitas pelayanan informasi publik. Penerapan metode ini bertujuan untuk menilai tingkat kesesuaian antara layanan informasi yang disediakan oleh PPID KPU Kabupaten Sidoarjo dengan harapan masyarakat selaku pengguna layanan. SERVQUAL dipilih karena memiliki kerangka pengukuran yang sistematis dan telah banyak digunakan secara empiris untuk menilai kualitas layanan melalui analisis perbedaan antara persepsi pengguna dan harapan yang diinginkan. Dalam konteks pelayanan publik, Hardiyansyah (2011:12) dalam (Wahyudi 2022) mendefinisikan pelayanan publik sebagai aktivitas pemenuhan kebutuhan individu, masyarakat, atau organisasi yang memiliki kepentingan terhadap suatu institusi, yang dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dan tata cara yang telah ditetapkan, serta berorientasi pada pemberian kepuasan kepada penerima layanan (Lumolos2 and 2021).

SERVQUAL merupakan alat ukur kualitas pelayanan yang menggunakan pendekatan multi-item dan dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Dalam penelitian ini, SERVQUAL dimanfaatkan sebagai kerangka konseptual untuk menganalisis data kualitatif yang diperoleh melalui wawancara, dan studi dokumentasi (ZEITHAML.1988). Proses analisis didasarkan pada lima dimensi utama SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Kelima dimensi tersebut digunakan untuk membangun pemahaman yang komprehensif mengenai kualitas pelayanan informasi publik, yang meliputi kondisi sarana dan prasarana pendukung, ketepatan serta kecepatan layanan, kompetensi sumber daya manusia, hingga sikap dan perhatian aparatur terhadap para pemohon informasi.

Dengan demikian, penerapan kerangka SERVQUAL dalam pelayanan publik dianggap penting untuk menelaah kesenjangan kualitas layanan secara mendalam, sehingga mendorong terbentuknya budaya pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan Masyarakat (Aria Cendana Kusuma. 2019). Hasil penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi dalam pengembangan pelayanan publik yang berkualitas dan akuntabel, sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pendekatan ini memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai tingkat kualitas pelayanan. Dalam penelitian ini, SERVQUAL tidak difungsikan sebagai instrumen pengukuran kuantitatif, melainkan sebagai kerangka konseptual untuk menafsirkan dan menganalisis data yang diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumentasi terkait pelayanan PPID di KPU.

Dengan menerapkan pendekatan kualitatif deskriptif berlandaskan kerangka SERVQUAL, penelitian ini diharapkan dapat menyuguhkan gambaran utuh tentang kualitas pelayanan informasi publik di PPID KPU Kabupaten Sidoarjo, sekaligus mengenali aspek-aspek yang perlu diperbaiki dan diperkuat untuk mendukung terwujudnya transparansi serta akuntabilitas dalam

---

penyelenggaraan pemilu.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Kualitas pelayanan informasi publik yang diselenggarakan oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) KPU Kabupaten Sidoarjo menunjukkan adanya komitmen institusional dalam menyediakan layanan informasi yang terbuka, akuntabel, dan mudah diakses oleh masyarakat. Pelayanan informasi publik tidak hanya dipahami sebagai pemenuhan kewajiban administratif, tetapi juga sebagai instrumen strategis dalam menjamin terpenuhinya hak konstitusional masyarakat atas informasi. Wahyudi (2022) menegaskan bahwa pelayanan informasi publik yang berkualitas berperan penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat serta memperkuat legitimasi lembaga publik di mata warga negara.

Temuan penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Pratama (2017) yang menyatakan bahwa efektivitas kinerja PPID dalam lembaga negara sangat dipengaruhi oleh integrasi sistem informasi dan kesiapan sumber daya manusia. Selain itu, Sari (2020) menemukan bahwa penerapan prinsip keterbukaan informasi publik secara konsisten mampu meningkatkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga penyelenggara pemilu. Dengan demikian, kualitas pelayanan informasi publik tidak hanya berdampak pada aspek layanan, tetapi juga pada penguatan kepercayaan publik dan kualitas demokrasi.

Penilaian kualitas pelayanan PPID KPU Kabupaten Sidoarjo dalam penelitian ini menggunakan model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1988). Model SERVQUAL menekankan bahwa kualitas layanan diukur berdasarkan kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna layanan, sehingga mampu memberikan gambaran komprehensif mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Berlandaskan kerangka teori tersebut, berikut disajikan analisis mendalam terhadap lima dimensi utama:

#### **1. *Tangibles (Bukti Fisik)***

Dimensi tangibles mencerminkan kondisi fasilitas fisik, peralatan, serta sarana pendukung komunikasi yang digunakan dalam penyelenggaraan layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PPID KPU Kabupaten Sidoarjo telah memenuhi dimensi ini melalui penyediaan ruang pelayanan khusus, perangkat komputer, serta dukungan infrastruktur digital yang memadai. (Zeithaml et al, 1988) menyatakan bahwa bukti fisik yang baik berfungsi sebagai sinyal kualitas layanan yang dapat meningkatkan persepsi profesionalisme dan kredibilitas penyedia layanan. Keberadaan fasilitas tersebut menunjukkan upaya KPU Kabupaten Sidoarjo dalam menghadirkan citra pelayanan yang profesional dan sesuai dengan standar pelayanan publik yang ditetapkan oleh KPU Republik Indonesia.

#### **2. *Reliability (Keandalan)***

Reliability mengacu pada kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara konsisten dan sesuai dengan janji yang telah ditetapkan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa PPID KPU Kabupaten Sidoarjo telah menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) secara konsisten, termasuk dalam proses verifikasi permohonan informasi dan pemenuhan batas waktu penyediaan informasi maksimal 10 hari kerja. (Parasuraman et al, 1991) menegaskan bahwa keandalan merupakan dimensi paling krusial dalam kualitas layanan karena berkaitan langsung dengan kepercayaan pengguna. Konsistensi penerapan SOP ini berkontribusi dalam meminimalkan kesalahan prosedural dan memastikan masyarakat memperoleh informasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

---

3. *Responsiveness (Daya Tanggap)*

Responsiveness berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan petugas dalam memberikan bantuan secara cepat dan tepat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PPID KPU Kabupaten Sidoarjo memberikan respons awal terhadap permohonan informasi dalam kurun waktu rata-rata tiga hari kerja. Tindakan adaptif yang dilakukan ketika terjadi gangguan teknis pada server, yaitu dengan mengalihkan layanan ke mode offline, mencerminkan tingkat responsivitas yang baik. Menurut (Kotler dan Keller, 2016), daya tanggap yang tinggi menunjukkan orientasi pelayanan yang berfokus pada kepuasan pengguna serta kemampuan organisasi dalam mengelola kendala operasional tanpa mengorbankan kualitas layanan.

4. *Dimensi Assurance (Jaminan)*

Dimensi assurance mencerminkan kompetensi, sikap profesional, serta kemampuan petugas dalam menumbuhkan rasa aman dan percaya pada pengguna layanan. Pelayanan informasi publik oleh PPID KPU Kabupaten Sidoarjo berlandaskan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, yang memberikan kepastian hukum bagi masyarakat atas keabsahan informasi yang diperoleh. Menurut (Dwiyanto, 2018), kepastian hukum dan akuntabilitas prosedur merupakan faktor penting dalam membangun kepercayaan publik terhadap pelayanan pemerintah. Keberadaan mekanisme pengajuan keberatan dan penyelesaian sengketa informasi semakin memperkuat jaminan akuntabilitas serta perlindungan hak pemohon informasi.

5. *Empathy (Empati)*

Empathy berkaitan dengan perhatian personal dan kepedulian penyedia layanan terhadap kebutuhan individu pengguna. Temuan penelitian menunjukkan bahwa staf PPID KPU Kabupaten Sidoarjo menunjukkan sikap proaktif, santun, dan memberikan pendampingan langsung kepada pemohon yang mengalami kendala teknis. Pendekatan pelayanan yang berorientasi pada masyarakat (citizen-centric) ini sejalan dengan pandangan (Osborne, 2010) yang menekankan bahwa pelayanan publik modern harus berfokus pada kebutuhan warga sebagai pengguna utama layanan. Empati yang ditunjukkan oleh petugas PPID mencerminkan upaya untuk menjadikan pelayanan informasi publik lebih inklusif dan tidak semata-mata bersifat administratif.

## KESIMPULAN

Pada dasarnya, standar layanan informasi publik dari PPID KPU Kabupaten Sidoarjo telah memenuhi persyaratan prinsip aksesibilitas informasi publik. Berdasarkan penilaian menggunakan kerangka SERVQUAL, penyediaan informasi menampilkan hasil yang memadai di bidang tangibles, assurance, dan empathy, yang tercermin dari adanya infrastruktur layanan, kepastian mekanisme hukum, serta pendekatan dan kepedulian petugas kepada peminta informasi. Kesimpulan ini menegaskan bahwa PPID telah menjalankan peran layanan informasi sesuai dengan norma perundang-undangan.

Namun, penelitian ini juga mendeteksi bahwa standar layanan belum sepenuhnya ideal pada aspek reliability dan responsiveness, khususnya mengenai efisiensi dan kepercayaan layanan digital. Masalah teknis dalam sistem online masih mempengaruhi ketepatan waktu pengiriman informasi. Dengan kata lain, tujuan studi untuk mengevaluasi standar layanan informasi publik

.....

oleh PPID KPU Kabupaten Sidoarjo telah berhasil dicapai, dengan temuan yang menunjukkan adanya kepatuhan terhadap standar layanan sekaligus keperluan untuk memperkuat elemen operasional tertentu.

### **DAFTAR REFERENSI**

- Hidayah, D. D., *et al.* (2020). Garuda1625727. *Jurnal Administrasi Publik*, 7, 28–34.
- KPU Kabupaten Sidoarjo. (2024). *Laporan kinerja (LKj) Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Sidoarjo*. KPU Kabupaten Sidoarjo.
- Lailly, Y. M., & Utami, D. A. (2022). The quality of public services information services area in the joint office of Samsat of Sidoarjo Regency. *Jurnal Administrasi Negara*, 28(1), 65–88. [https://www.journal.stialanmakassar.ac.id/index.php/jurnal\\_administrasi\\_negara/article/view/1667](https://www.journal.stialanmakassar.ac.id/index.php/jurnal_administrasi_negara/article/view/1667)
- Lumolos, M. P. P., Papatungan, J., & Sampe, S. (2021). Persepsi masyarakat terhadap tingkat pelayanan publik PT. Pertamina. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(2), 1–10.
- Pratama, S. Y., Indrayani, E., & Lambelanova, R. (2021). Implementasi keterbukaan informasi publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Pemerintahan Daerah di Indonesia*, 13(2), 120–140.
- Utami, D. A., & Miftakhul, Y. (2022). The quality of public services information services area in the joint office of Samsat of Sidoarjo Regency. *Jurnal Administrasi Negara*, 28, 65–88.
- Wahyudi, & Ismail. (2022). Dipublikasikan oleh Program Pascasarjana Universitas Iskandar Muda. *Consilium*, 117–134. <https://ejournal.unida-aceh.ac.id/index.php/consilium>
- Widodo, M. (2020). *Petunjuk teknis pelayanan informasi publik*. Jakarta: [Penerbit tidak tersedia].
- Yasin, H. S., Prayitno, D. E., Muhammad, T., Basuki, W., Agus, S., Danardono, & Siradjudin. (2009). *Keterbukaan informasi publik*. Jakarta: [Penerbit tidak tersedia].
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
-