



Penerapan Sistem Pelayanan Informasi Publik terhadap Kepuasan Masyarakat Kota Tangerang

Hani Sanjaya¹, Hilman², Thita Moralitha Mayza³

^{1,2,3} Universitas Islam Syekh Yusuf Tangerang

Abstract

Received: 06 Maret 2024

Revised: 22 Maret 2024

Accepted: 30 Maret 2024

This research analyzes the implementation of the public information service system at the Public Information and Documentation Center (PPID) of Tangerang City with the aim of enhancing public satisfaction. The method used is qualitative, supplemented with quantitative data through interviews, observations, and literature reviews. Data analysis techniques use the calculation of the Community Satisfaction Index (CSI) by using the weighted average value of each service element. The research findings indicate that the PPID of Tangerang City provides two channels for information requests: face-to-face and online through the website and email. The verification of requirements takes 3 working days, with information provided within 10 working days if the requirements are complete. The PPID of Tangerang City also improves accessibility with a disability-friendly website and Braille forms. The legal basis for the PPID of Tangerang City is the Public Information Disclosure Law No. 14 of 2008. Socialization is carried out through campus cooperation and Instagram but is limited to internal teams due to low information requests. The PPID of Tangerang City provides facilities and infrastructure in accordance with regulations and improves employee performance through training. This research provides an in-depth understanding of the implementation of the public information service system at the PPID of Tangerang City and serves as a basis for improvement to enhance public satisfaction.

Keywords:

Implementation, Effect of Curriculum, Elementary School

(*) Corresponding Author: 1901010093@students.unis.ac.id,

How to Cite: Sanjaya, H., Hilman, H., & Mayza, T. M. (2024). Penerapan Sistem Pelayanan Informasi Publik terhadap Kepuasan Masyarakat Kota Tangerang. <https://doi.org/10.5281/zenodo.11107652>.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi yang pesat telah membawa dampak signifikan dalam berbagai aspek kehidupan. Jika dimanfaatkan dengan baik, kemajuan teknologi dapat memberikan manfaat positif yang luar biasa bagi masyarakat. Salah satu potensi yang besar dalam pemanfaatan teknologi adalah peningkatan kualitas layanan publik dan efisiensi dalam pemerintahan serta birokrasi (Vedrian et al., 2022).

Penggunaan teknologi ini menurut Ilmananda Dkk (2022), memiliki potensi untuk mengubah cara pembuatan kebijakan publik, memungkinkan pengumpulan dan analisis data yang cepat, serta meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Dalam hal ini, layanan publik menjadi indikator penting dalam menilai kinerja pemerintah, baik tingkat pusat maupun daerah (Maryam, 2017).

Pelayanan publik yang baik berorientasi pada kepentingan masyarakat, dan pelayanan berkualitas dapat meningkatkan kepuasan masyarakat (Agusta & Jaya, 2017). Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik

yang baik, efektif, efisien, profesional, dan akuntabel sesuai dengan peraturan perundang-undangan (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik).

Sistem pelayanan publik adalah alat yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan optimal (Suhartoyo, 2019). Dengan adanya sistem pelayanan publik, diharapkan mampu meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pemerintah. Salah satu langkah yang diambil oleh pemerintah dalam mengoptimalkan sistem pelayanan publik adalah melalui implementasi *e-Government* (Indriastuti, 2020).

E-Government merupakan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik (Samsudin & Muslihudin, 2018). Pemerintah Kota Tangerang merupakan salah satu contoh pemerintahan yang telah memanfaatkan *e-Government* untuk meningkatkan pelayanan publik dan mewujudkan konsep *smart city* (Basit & Nurlukman, 2021).

Namun, meskipun telah ada upaya untuk meningkatkan layanan publik di Kota Tangerang, masih terdapat beberapa permasalahan. Salah satunya adalah kesulitan masyarakat dalam mengakses informasi publik dari Pemerintah Kota Tangerang (Manulang, 2022). Selain itu, kesadaran masyarakat akan pentingnya informasi publik juga mempengaruhi implementasi program ini (Ramadhan et al., 2019).

Oleh karena itu, penilaian terhadap kualitas pelayanan publik dan tingkat kepuasan masyarakat sangat penting. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan sebagai alat untuk menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah (Katharina, 2021).

Evaluasi terhadap pelayanan informasi publik Pemerintah Kota Tangerang perlu dilakukan untuk mengatasi permasalahan yang ada. Alhasil, penelitian ini akan mengeksplorasi implementasi sistem pelayanan informasi publik dan dampaknya terhadap kepuasan masyarakat di Kota Tangerang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini memakai *mix method* atau metode campuran yang menggabungkan pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Data primer diperoleh melalui wawancara dan kuesioner dari 150 responden yang merupakan pengguna layanan informasi publik di PPID Kota Tangerang dengan menggunakan teknik *Accidental Sampling*. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari literatur, dokumen, dan bahan bacaan terkait dengan permasalahan penelitian. Pendekatan campuran ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif tentang implementasi sistem pelayanan informasi publik dan kepuasan masyarakat di Kota Tangerang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sistem Pelayanan Informasi Publik PPID Kota Tangerang

Pelayanan Informasi Publik melalui Sistem Pelayanan Informasi Publik (PPID) penting untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintahan di era digital. Penelitian ini menganalisis Implementasi PPID Kota Tangerang dengan mengacu pada kerangka analisis lima dimensi kualitas pelayanan publik dari

Parasuraman, Dkk (1998) yakni *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*. Data valid diperoleh melalui wawancara dengan pihak PPID. PPID berperan dalam memberikan akses informasi yang relevan bagi masyarakat, memastikan kehandalan pelayanan, responsivitas, jaminan, dan sikap empati. Pemahaman kualitas pelayanan ini mendukung upaya mewujudkan pemerintahan yang transparan dan responsif dalam era digital yang semakin maju. Setelah penulis melakukan penelitian, ditemukan hasil Pelayanan Informasi Publik melalui Sistem Pelayanan Informasi Publik (PPID) sebagai berikut.

a. Tangibles

Dalam penelitian mengenai implementasi Sistem Pelayanan Informasi Publik (PPID) di Kota Tangerang, dimensi *Tangibles* menyoroti perhatian PPID terhadap kesan pertama dan penampilan petugas. Pihak Dinas memberikan pelatihan tentang berpakaian rapi, sopan, dan etika pelayanan yang baik kepada petugas untuk menciptakan suasana ramah dan profesional. PPID juga memperbaiki area tunggu dengan layar monitor yang menampilkan informasi penting dan kotak saran elektronik untuk menerima masukan dari masyarakat. Ini mencerminkan komitmen PPID untuk meningkatkan kualitas pelayanan, memberikan pengalaman positif, dan memastikan akses yang transparan bagi masyarakat. Upaya ini penting untuk menciptakan pemerintahan yang lebih responsif dan partisipatif di Kota Tangerang.

b. Reliability

Dalam dimensi *Reliability*, implementasi Sistem Pelayanan Informasi Publik (PPID) di Kota Tangerang, PPID telah menunjukkan komitmen nyata untuk meningkatkan kehandalan pelayanannya. Penelitian ini menyoroti upaya penting dalam menciptakan pelayanan yang dapat diandalkan, tepat waktu, dan akurat.

PPID Kota Tangerang menanggapi setiap permohonan informasi dari masyarakat dengan segera, menekankan pentingnya respons cepat dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Selain itu, mereka melakukan validasi data secara menyeluruh sebelum menyampaikan informasi kepada pemohon, memastikan kehandalan dan ketepatan informasi yang disampaikan. PPID juga memberikan pelatihan rutin kepada stafnya untuk meningkatkan kemampuan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

Hasil penelitian menegaskan bahwa PPID Kota Tangerang telah berhasil meningkatkan dimensi *Reliability* dalam Sistem Pelayanan Informasi Publik mereka. Kecepatan, ketepatan, kemampuan, dan kesiapan pelayanan menjadi fokus utama dalam menciptakan pelayanan yang handal dan memastikan masyarakat mendapatkan informasi yang akurat dan relevan. Upaya ini diharapkan akan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap layanan informasi publik di Kota Tangerang.

c. Responsiveness

Hasil penelitian dalam dimensi *Responsiveness* pada implementasi Sistem Pelayanan Informasi Publik (PPID) di Kota Tangerang, ditemukan bahwa responsivitas sangat penting dalam menciptakan pelayanan publik yang berkualitas. PPID Kota Tangerang telah menunjukkan komitmen nyata terkait responsivitas. Pertama, PPID merespons permintaan masyarakat dengan cepat dan

efisien, menunjukkan komitmen terhadap kualitas pelayanan. Respons cepat ini meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap PPID.

Kedua, penggunaan bahasa yang baik dan mudah dipahami dalam memberikan informasi kepada masyarakat menjadi fokus penting. Bahasa yang jelas dan ramah membantu menyampaikan informasi secara efektif dan menciptakan interaksi positif.

Responsiveness yang ditunjukkan oleh PPID Kota Tangerang adalah hal yang penting dalam pelayanan informasi publik. Ini meningkatkan kepercayaan, kepuasan, dan partisipasi aktif masyarakat dalam mengakses informasi publik. Responsivitas yang baik adalah aspek penting dalam menciptakan pelayanan informasi publik yang efektif, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

d. Assurance

Hasil penelitian pada dimensi *Assurance* dalam implementasi Sistem Pelayanan Informasi Publik (PPID) di Kota Tangerang menyoroti komitmen PPID dalam menciptakan pelayanan yang etis dan terpercaya. Pelatihan etika berkomunikasi adalah langkah penting untuk memastikan interaksi yang sopan dan menghargai keberagaman. Hal ini membuat masyarakat merasa nyaman saat berkomunikasi dengan PPID dan memotivasi mereka untuk mengajukan permohonan informasi tanpa ketidaknyamanan.

Kemudian, menjaga kerahasiaan informasi menjadi fokus utama PPID dalam meningkatkan dimensi *Assurance*. Komitmen terhadap privasi dan keamanan data pribadi membantu membangun kepercayaan masyarakat bahwa informasi mereka akan dikelola dengan aman. Penelitian juga menekankan pentingnya evaluasi dan pemantauan berkelanjutan untuk menjaga standar *Assurance*. PPID harus terus memperbarui dan meningkatkan lingkungan pelayanan yang aman dan terpercaya sesuai dengan perkembangan dan tuntutan yang terjadi. Hasil penelitian dari 150 responden menunjukkan bahwa 85 responden merasa bahwa petugas PPID Kota Tangerang memberikan layanan yang sangat baik.

Artinya, PPID Kota Tangerang telah menunjukkan komitmen nyata dalam meningkatkan dimensi *Assurance* dalam Sistem Pelayanan Informasi Publik. Upaya untuk memberikan pengetahuan, kesopanan, menjaga kepercayaan, dan kerahasiaan informasi merupakan langkah penting dalam menciptakan pelayanan yang aman dan terpercaya bagi masyarakat. Penting untuk terus mengembangkan dan meningkatkan prinsip *Assurance* secara berkelanjutan guna membangun kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan informasi publik.

e. Empathy

Penelitian juga menyoroti komitmen PPID Kota Tangerang dalam mengutamakan dimensi *Empathy* dalam Sistem Pelayanan Informasi Publik. Mereka aktif mendengarkan dan memahami kebutuhan masyarakat terkait informasi yang mereka cari. Pendekatan ini menciptakan interaksi yang positif antara PPID dan masyarakat, juga meningkatkan partisipasi masyarakat dalam mengakses informasi yang mereka butuhkan.

Komitmen terhadap sikap empati juga tercermin dalam upaya memberikan kemudahan akses kepada masyarakat. PPID Kota Tangerang menyediakan berbagai saluran komunikasi yang mudah diakses seperti telepon, *email*, dan

media sosial. Hal ini meningkatkan kepuasan masyarakat dan mendorong partisipasi aktif dalam berinteraksi dengan PPID.

Meskipun PPID telah menunjukkan komitmen dalam dimensi *Empathy*, evaluasi berkelanjutan tetap diperlukan untuk memastikan bahwa sikap empati dan kemudahan akses terus ditingkatkan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan harus menjadi fokus untuk membangun kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan informasi publik yang disediakan oleh PPID Kota Tangerang.

Tingkat Kepuasan Masyarakat Kota Tangerang terhadap Pelayanan Informasi Publik

Penelitian ini menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat untuk menilai kualitas layanan PPID Kota Tangerang, sebagai indikator pemenuhan standar pelayanan minimal pemerintah. Dalam proses pengukuran, 150 responden mengisi kuesioner sesuai dengan pengalaman mereka dalam menerima layanan. Data dikumpulkan melalui kuesioner antara tanggal 09 Juli 2023 sampai 22 Juli 2023. Setiap indikator dievaluasi, dan total skor dari 14 indikator digunakan untuk menentukan indeks kepuasan masyarakat terhadap PPID Kota Tangerang sebagai tolak ukur kualitas pelayanan yang diberikan. Setelah penulis melakukan penelitian, ditemukan gambaran hasil penilaian seluruh indikator yang diteliti dalam penelitian ini.

Tabel 1. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Perunsur Layanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Unsur	Nilai IKM	Keterangan
	Sistem Pelayanan Informasi	3,85	96,33	Sangat Baik
	Kemudahan Pelayanan Informasi	3,40	85,00	Sangat Baik
	Kualitas Informasi Tersedia	3,38	84,50	Sangat Baik
	Kemudahan Akses Informasi	3,46	86,50	Sangat Baik
	Tampilan Website PPID	3,47	86,67	Sangat Baik
	Pengetahuan dan Penguasaan	3,74	93,50	Sangat Baik
	Tanggung Jawab	3,44	86,00	Sangat Baik
	Kesopanan dan Keramahan	3,45	86,33	Sangat Baik
	Kejelasan Informasi Melalui Petugas	3,53	88,33	Sangat Baik
	Persyaratan Permohonan	3	9	Sangat Baik

o	Unsur Pelayanan	ilai Rata-rata Unsur	N ilai IKM	Keterangan
0	Informasi Publik	,69	2,17	t Baik
1	Ketepatan Waktu Pelayanan Informasi	,45	3,8	Sangat Baik
2	Kesesuaian Informasi yang Diberikan	,41	3,8	Sangat Baik
3	Alur Mekanisme Pelayanan Informasi	,44	3,8	Sangat Baik
4	Kenyamanan Lingkungan	,64	3,9	Sangat Baik
Nilai IKM Kantor PPID Kota Tangerang		88,14		
Kategori		Sangat Baik		

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan Kantor PPID Kota Tangerang berada pada tingkat yang sangat baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari 14 (empat belas) unsur IKM sebesar 88,14. Indikator yang memiliki nilai IKM tertinggi adalah sistem layanan informasi dengan nilai IKM sebesar 96,33 dan indikator dengan nilai IKM terendah adalah kualitas informasi yang tersedia dengan nilai IKM sebesar 84,50. Pembahasan lebih rinci dari masing-masing indikator adalah sebagai berikut.

a. Sistem Pelayanan Informasi

Sistem pelayanan informasi PPID Kota Tangerang sangat baik, ditunjukkan oleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) kenyamanan lingkungan pelayanan sebesar 96,33. Perlu terus meningkatkan sistem layanan informasi.

b. Kemudahan Pelayanan Informasi

Kemudahan pelayanan informasi PPID Kota Tangerang juga baik, dengan IKM kemudahan pelayanan informasi sebesar 85,00. Perlu upaya untuk meningkatkan aksesibilitas pelayanan informasi.

c. Kualitas Informasi Tersedia

Kualitas informasi di PPID Kota Tangerang sudah baik, terlihat dari IKM kejelasan petugas pelayanan sebesar 84,50. Tetapi, perlu terus tingkatkan kualitas informasi.

d. Kemudahan Akses Informasi

Kemudahan akses informasi di PPID Kota Tangerang juga baik, dengan IKM kemudahan dalam mengakses informasi sebesar 86,50. Namun, perlu terus meningkatkan kemudahan akses.

e. Tampilan Website PPID

Tampilan website PPID Kota Tangerang sudah baik, terlihat dari IKM tampilan website PPID sebesar 86,67. Namun, perlu upaya untuk lebih meningkatkan tampilan website.

f. Pengetahuan dan Penguasaan

Kemampuan petugas pelayanan PPID Kota Tangerang sudah baik, dengan IKM kejelasan petugas pelayanan sebesar 93,50. Tetapi, perlu terus tingkatkan kemampuan petugas.

g. Tanggung Jawab

Tanggung jawab petugas pelayanan PPID Kota Tangerang baik, dengan IKM tanggung jawab petugas pelayanan sebesar 86,00. Namun, perlu upaya untuk lebih meningkatkan tanggung jawab petugas.

h. Kesopanan dan Keramahan

Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan PPID Kota Tangerang baik, dengan IKM kesopanan dan keramahan petugas pelayanan sebesar 86,33. Tetapi, perlu terus meningkatkan sikap tersebut.

i. Kejelasan Informasi Melalui Petugas

Kejelasan petugas pelayanan PPID Kota Tangerang sudah baik, dengan IKM kejelasan petugas pelayanan sebesar 88,33. Namun, perlu upaya untuk lebih meningkatkan keberadaan petugas.

j. Persyaratan dalam Permohonan Informasi Publik

Persyaratan dalam permohonan informasi publik PPID Kota Tangerang sangat baik, dengan IKM persyaratan pelayanan sebesar 92,17. Namun, perlu upaya untuk lebih meningkatkan kemudahan persyaratan.

k. Ketepatan Waktu Pelayanan Informasi

Kepastian jadwal pelayanan PPID Kota Tangerang sudah baik, dengan IKM kepastian jadwal pelayanan sebesar 86,33. Tetapi, perlu menjaga ketepatan waktu pelayanan.

l. Kesesuaian Informasi yang Diberikan

Kesesuaian informasi yang diberikan petugas PPID Kota Tangerang sudah baik, dengan IKM kesesuaian informasi sebesar 85,33. Hal ini berdampak positif pada kepuasan masyarakat.

m. Alur Mekanisme Pelayanan Informasi

Alur mekanisme pelayanan informasi PPID Kota Tangerang sangat baik dan mudah, dengan IKM prosedur pelayanan sebesar 86,00. Namun, perlu upaya untuk membuat prosedur lebih mudah dipahami.

n. Kenyamanan Lingkungan

Kenyamanan lingkungan pelayanan PPID Kota Tangerang sangat baik, dengan IKM kenyamanan lingkungan pelayanan sebesar 91,00. Perlu menjaga penataan dan kebersihan lingkungan pelayanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa implementasi sistem pelayanan informasi publik (PPID) di Kota Tangerang, meliputi Aspek Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Keyakinan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*), memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kantor PPID Kota Tangerang. Seluruh aspek tersebut telah diaplikasikan dan dilaksanakan dengan baik, sesuai dengan harapan masyarakat, yang menghasilkan tingkat kepuasan yang tinggi. Secara keseluruhan, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mencapai 88,14, dengan kategori sangat baik, berdasarkan evaluasi terhadap 14 indikator pelayanan yang mencakup berbagai aspek seperti sistem

pelayanan informasi, kemudahan pengajuan permohonan informasi, kualitas informasi yang tersedia, kemudahan akses informasi, tampilan website PPID, pengetahuan petugas, tanggung jawab, kesopanan, kejelasan informasi, persyaratan permohonan informasi publik, ketepatan waktu, kesesuaian informasi, alur mekanisme pelayanan, dan kenyamanan lingkungan. Semua indikator tersebut menunjukkan nilai IKM di atas 3,00, menandakan kualitas pelayanan yang sangat baik. Oleh karena itu, perlu dijaga dan ditingkatkan agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan informasi publik di PPID Kota Tangerang tetap tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusta, E., & Jaya, I. (2017). Profesionalisme Aparatur Pemerintah Daerah dalam Pengembangan Kualitas Kinerja yang Lebih Baik dalam Mewujudkan Pemerintahan yang Baik. *Journal Ilmu Sosial, Politik Dan Pemerintahan*, 6(1), 1–10.
- Basit, A., & Nurlukman, A. (2021). Branding Kota Pinta Pada Teknologi Komunikasi Tangerang Live. *Dinamisia: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(6), 1429–1439.
- Ilmananda, A, Marcus, R. & Pamuji, F. (2022). Pemanfaatan Infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam Pengembangan Smart City: Studi Kasus Pemerintah Kota Batu. *Briliant: jurnal riset dan konseptual*, 7(4), 253-268.
- Indriastuti, I. (2020). Memahami Kembali Pelayanan Publik untuk Mewujudkan Tata Pemerintahan yang Baik (Good Governance). *Governance, JKMP (Governance, Jurnal Kebijakan & Manajemen Publik*, 10(1), 60-75.
- Katharina, R. (2021). *Pelayanan Publik & Pemerintahan Digital Indonesia*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Manulang, D. (2022). *Sulitnya Peroleh Informasi Publik di Kota Tangerang*. (Online) diakses dari <https://nonstopnews.id/sulitnya-peroleh-informasi-publik-di-kota-tangerang-kita-pd-terkesan-dipersulit-dan-jauh-dari-harapan>, pada 6 Oktober 2023
- Maryam, S. (2017). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *JIPSI-Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi UNIKOM*, 6.
- Parasuraman, A. Valarie A dan Zeithaml, V. (1998). *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press
- Ramadhan, R., Arifianti, R., & Riswanda, R. (2019). Implementasi E-Government di Kota Tangerang Menjadi Smart City (Studi Kasus Aplikasi Tangerang Live). *Responsive: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi, Sosial, Humaniora Dan Kebijakan Publik*, 2(4), 140–156.
- Samsudin, I., & Muslihudin, M. (2018). Implementasi web government dalam meningkatkan potensi produk unggulan desa berbasis android. *JTKSI (Jurnal Teknologi Komputer Dan Sistem Informasi)*, 1(2), 10–16
- Suhartoyo, S. (2019). Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). *Administrative Law and Governance Journal*, 2(1), 143–154.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Vedrian, R., Rakib, M., Mustari, M., Dinar, M., & Ahmad, M. I. S. (2022).
(2022). Pemanfaatan Media Dalam Promosi Pariwisata Sebagai Upaya
Peningkatan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Kepulauan Selayar.
Economic Education and Entrepreneurship Journal, 5(2), 184-199