



Pengaruh Transparansi Dan Akuntabilitas Pengelolaan Retribusi Terhadap Kepuasan Pedagang Pasar Pangkajene

Andi Tenri Olle Arham¹⁾, Muhammad Ikbal²⁾, Hariyanti Hamid³⁾

Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang, Indonesia

Korespondensi author: atenri094@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh transparansi dan akuntabilitas pengelolaan retribusi terhadap kepuasan pedagang Pasar Pangkajene Kabupaten Sidenreng Rappang. Permasalahan penelitian dilatarbelakangi oleh masih adanya keluhan pedagang terkait kurangnya keterbukaan informasi mengenai tarif retribusi, penggunaan dana retribusi, serta belum optimalnya fasilitas pasar yang disediakan pemerintah daerah. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode explanatory research. Populasi penelitian berjumlah 526 pedagang dan sampel sebanyak 85 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan teknik simple random sampling. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, observasi, dokumentasi, dan studi pustaka. Analisis data menggunakan uji validitas, reliabilitas, analisis deskriptif, uji asumsi klasik, serta regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel transparansi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pedagang. Selain itu, variabel akuntabilitas juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pedagang. Secara bersama-sama, transparansi dan akuntabilitas memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pedagang Pasar Pangkajene. Hal ini ditunjukkan oleh nilai F-hitung sebesar 87,945 dengan tingkat signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,682 mengindikasikan bahwa sebesar 68,2% perubahan atau variasi kepuasan pedagang dapat dijelaskan oleh transparansi dan akuntabilitas pengelolaan retribusi, sedangkan 31,8% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam model penelitian. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semakin optimal penerapan prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan retribusi pasar, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pedagang terhadap pelayanan dan fasilitas yang tersedia di pasar.

Kata kunci: Transparansi; Akuntabilitas; Retribusi Pasar; Kepuasan Pedagang; Pelayanan Publik

Abstract

This study aims to analyze the effect of transparency and accountability in retribution management on the satisfaction of traders at Pangkajene Market, Sidenreng Rappang Regency. The research problem is motivated by the existence of complaints from traders regarding the lack of transparency in information related to retribution tariffs, the use of retribution funds, and the suboptimal market facilities provided by the local government. This study employed a quantitative approach using an explanatory research method. The population consisted of 526 traders, with a sample of 85 respondents determined using the Slovin formula and selected through simple random sampling. Data were collected through questionnaires, observations, documentation, and literature studies. The data were analyzed using validity tests, reliability tests, descriptive analysis, classical assumption tests, and multiple linear regression analysis. The results indicate that transparency has a positive and significant effect on trader satisfaction. Accountability also has a positive and significant effect on trader satisfaction. Simultaneously, transparency and accountability significantly influence the satisfaction of traders at Pangkajene Market. This is evidenced by an F-value of 87.945 with a significance level of 0.000, which is lower than 0.05. The coefficient of determination (R^2) of 0.682 indicates that 68.2% of the variation in trader satisfaction can be explained by transparency and

accountability in retribution management, while the remaining 31.8% is influenced by other factors outside the research model. Therefore, it can be concluded that the better the implementation of transparency and accountability principles in market retribution management, the higher the level of trader satisfaction with the services and facilities provided by the market management.

Keywords: *Transparency; Accountability; Market Retribution; Trader Satisfaction; Public Service*

PENDAHULUAN

Pasar tradisional merupakan salah satu pusat aktivitas ekonomi masyarakat yang memiliki kontribusi penting dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat serta mendukung penerimaan daerah melalui sektor retribusi pasar. Retribusi pasar menjadi bagian dari Pendapatan Asli Daerah yang dimanfaatkan untuk menunjang pembangunan daerah, terutama dalam penyediaan fasilitas pasar dan pelayanan publik bagi pedagang maupun masyarakat. Akan tetapi, dalam pelaksanaannya pengelolaan retribusi pasar masih menghadapi berbagai kendala, khususnya yang berkaitan dengan transparansi dan akuntabilitas pengelolaan. Kurangnya keterbukaan informasi mengenai besaran tarif, sistem pemungutan, serta pemanfaatan dana retribusi dapat menimbulkan menurunnya kepercayaan pedagang terhadap pemerintah daerah.

Transparansi merupakan salah satu prinsip utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik atau *good governance*. Transparansi menitikberatkan pada keterbukaan pemerintah dalam menyediakan informasi yang jelas, jujur, serta mudah diakses masyarakat mengenai pengelolaan keuangan publik. Menurut (Mardiasmo, 2021) transparansi adalah bentuk keterbukaan pemerintah dalam menyampaikan informasi kepada publik sehingga masyarakat dapat melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan kebijakan pemerintah. Dalam pengelolaan retribusi pasar, transparansi memiliki peranan penting karena para pedagang sebagai wajib retribusi memiliki hak untuk mengetahui bagaimana dana retribusi yang mereka bayarkan dikelola dan digunakan oleh pemerintah daerah.

Selain transparansi, akuntabilitas juga merupakan unsur penting dalam pengelolaan retribusi pasar. Akuntabilitas berkaitan dengan kemampuan pemerintah dalam mempertanggungjawabkan penggunaan dana publik sesuai dengan ketentuan dan tujuan yang telah ditetapkan. (Mahmudi, 2021) menyatakan bahwa akuntabilitas adalah kewajiban pemerintah untuk memberikan pertanggungjawaban atas pengelolaan sumber daya publik kepada masyarakat. Dalam konteks pengelolaan retribusi pasar, akuntabilitas dapat diwujudkan melalui penyampaian laporan penggunaan dana retribusi, peningkatan fasilitas pasar, pemeliharaan kebersihan, keamanan, serta pelayanan yang dapat dirasakan secara langsung oleh para pedagang.

Fenomena yang terjadi di Pasar Pangkajene Kabupaten Sidenreng Rappang menunjukkan bahwa masih terdapat keluhan dari para pedagang mengenai pengelolaan retribusi pasar. Sebagian pedagang menyampaikan adanya kurangnya keterbukaan informasi terkait besaran tarif retribusi maupun penggunaan dana retribusi yang telah dipungut. Di samping itu, fasilitas pasar seperti kebersihan, keamanan, dan kenyamanan pasar dinilai belum berjalan secara optimal walaupun retribusi dipungut secara rutin setiap hari. Kondisi tersebut mengakibatkan sebagian pedagang merasa kurang puas terhadap pelayanan pemerintah daerah dalam pengelolaan pasar tradisional.

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Kabupaten Sidenreng Rappang tahun 2023, kontribusi retribusi pasar terhadap Pendapatan Asli Daerah mengalami penurunan apabila dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Penurunan tersebut menunjukkan adanya permasalahan dalam pengelolaan retribusi pasar yang berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan serta kepatuhan pedagang dalam membayar retribusi. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Zainuddin et al., 2022) menyatakan bahwa transparansi dan akuntabilitas memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik. Selain itu, penelitian (Alicia et al., 2023) juga menjelaskan bahwa akuntabilitas dan transparansi memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Walaupun berbagai penelitian mengenai transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan keuangan publik telah banyak dilakukan, sebagian besar kajian sebelumnya lebih menitikberatkan pada pelayanan publik secara umum, pengelolaan pajak daerah, maupun pengelolaan dana pada lembaga tertentu. Penelitian yang dilakukan oleh (Zainuddin et al., 2022) berfokus pada pengaruh transparansi dan akuntabilitas terhadap tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan tera, sedangkan penelitian (Alicia et al., 2023) mengkaji pengaruh kedua variabel tersebut terhadap kepuasan muzakki dalam pengelolaan dana zakat. Oleh karena itu, objek penelitian, karakteristik responden, serta konteks pengelolaan keuangan yang menjadi fokus kedua penelitian tersebut berbeda dengan pengelolaan retribusi pada pasar tradisional.

Kebaruan penelitian ini terletak pada pengkajian pengelolaan retribusi pasar tradisional yang melibatkan interaksi langsung antara pemerintah daerah sebagai pengelola pasar dengan pedagang sebagai pihak yang secara rutin memenuhi kewajiban pembayaran retribusi. Pasar Pangkajene Kabupaten Sidenreng Rappang memiliki kondisi yang khas, ditandai dengan masih adanya keluhan pedagang mengenai kurangnya keterbukaan informasi terkait tarif dan penggunaan dana retribusi, sementara pungutan retribusi tetap dilakukan secara berkesinambungan. Situasi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara kewajiban pedagang dalam membayar retribusi dan persepsi mereka terhadap manfaat yang diperoleh dari pengelolaan dana retribusi. Fenomena ini masih relatif jarang dibahas dalam penelitian sebelumnya sehingga menjadi nilai tambah dan unsur kebaruan (novelty) dalam penelitian ini.

Di samping itu, kepuasan pedagang pasar tradisional menjadi aspek yang semakin penting di tengah perkembangan ekonomi yang terus mengalami perubahan dan disrupsi. Kehadiran pasar modern, perkembangan perdagangan berbasis digital, serta semakin luasnya penggunaan platform e-commerce telah meningkatkan tingkat persaingan yang dihadapi oleh pedagang pasar tradisional. Dalam situasi tersebut, kualitas pelayanan pasar, ketersediaan sarana dan prasarana, serta tingkat kepercayaan terhadap pengelolaan retribusi menjadi faktor yang dapat memengaruhi keberlangsungan usaha para pedagang. Tingginya tingkat kepuasan pedagang berpotensi mendorong kepatuhan dalam membayar retribusi daerah, meningkatkan kepercayaan kepada pemerintah daerah, serta memberikan kontribusi terhadap peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Sebaliknya, apabila tingkat kepuasan pedagang rendah, maka kepatuhan dalam membayar retribusi dapat menurun dan berdampak pada kurang optimalnya pengelolaan pasar tradisional. Oleh karena itu, penelitian mengenai pengaruh transparansi dan akuntabilitas pengelolaan retribusi terhadap kepuasan pedagang perlu dilakukan sebagai landasan dalam merumuskan kebijakan pengelolaan pasar yang lebih efektif, transparan, dan akuntabel.

METODE

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan metode explanatory research untuk mengkaji pengaruh transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan retribusi terhadap tingkat kepuasan pedagang di Pasar Pangkajene Kabupaten Sidenreng Rappang. Pendekatan kuantitatif digunakan karena penelitian ini berorientasi pada pengukuran hubungan antarvariabel secara objektif melalui data numerik yang diperoleh dari para responden. Sementara itu, metode explanatory research dipilih untuk menjelaskan hubungan kausal antara variabel bebas, yaitu transparansi dan akuntabilitas, dengan variabel terikat berupa kepuasan pedagang. Dengan pendekatan tersebut, penelitian diharapkan mampu memberikan bukti empiris mengenai besarnya pengaruh kedua variabel terhadap kepuasan pedagang pasar.

Populasi penelitian ini adalah seluruh pedagang yang aktif berjualan di Pasar Pangkajene dengan jumlah sebanyak 526 orang. Dari jumlah tersebut, ditetapkan sampel sebanyak 85 responden berdasarkan perhitungan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan (margin of error) sebesar 10%. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik simple random sampling, sehingga setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk terpilih sebagai responden penelitian.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner yang disusun berdasarkan indikator-indikator variabel yang memiliki landasan teoritis yang jelas. Variabel

transparansi merujuk pada prinsip good governance (Bank, 2007) yang diukur melalui indikator keterbukaan tarif retribusi, kejelasan prosedur, akses terhadap informasi, keterbukaan laporan dana, serta transparansi manfaat. Variabel akuntabilitas mengacu pada Teori Agency yang dikemukakan oleh (Jensen & Meckling, 1976), dengan indikator yang meliputi laporan pertanggungjawaban, kesesuaian penggunaan dana, kepatuhan terhadap peraturan, konsistensi kinerja, serta pengawasan dan evaluasi. Sementara itu, variabel kepuasan pedagang diadaptasi dari konsep kepuasan pelayanan yang dikemukakan oleh (Parasuraman et al., 1988), yang mencakup indikator fasilitas pasar, pelayanan petugas, keadilan dalam pungutan, kesesuaian manfaat yang diterima, dan kepercayaan terhadap pengelola pasar.

Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa teknik, yaitu observasi, penyebaran kuesioner, dokumentasi, dan studi pustaka. Selanjutnya, data yang telah terkumpul dianalisis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, analisis deskriptif, uji asumsi klasik, serta analisis regresi linear berganda untuk mengetahui dan menguji pengaruh transparansi serta akuntabilitas terhadap kepuasan pedagang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Penelitian ini melibatkan 85 orang responden yang terdiri atas 48 pedagang laki-laki atau sebesar 56,5% dan 37 pedagang perempuan atau sebesar 43,5%. Sebagian besar responden berada pada usia produktif dan aktif menjalankan aktivitas perdagangan di Pasar Pangkajene Kabupaten Sidenreng Rappang.

Tabel Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Transparansi	0,812	Reliabel
Akuntabilitas	0,825	Reliabel
Kepuasan Pedagang	0,847	Reliabel

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas, seluruh variabel penelitian memperoleh nilai Cronbach Alpha yang melebihi batas minimum 0,60. Dengan demikian, seluruh instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan memenuhi syarat untuk digunakan dalam pengumpulan data.

Tabel Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Variabel	Koefisien (B)	t-hitung	Sig.
Konstanta	5,214	2,115	0,037
Transparansi (X1)	0,421	4,862	0,000
Akuntabilitas (X2)	0,387	4,315	0,000

Persamaan regresi linear berganda yang diperoleh dalam penelitian ini adalah:

$$Y = 5,214 + 0,421X_1 + 0,387X_2$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa variabel transparansi dan akuntabilitas memiliki arah pengaruh yang positif terhadap kepuasan pedagang.

Tabel Hasil Uji F dan Koefisien Determinasi

Statistik	Nilai
F-hitung	87,945
Sig. F	0,000
R Square (R ²)	0,682
Adjusted R Square	0,674

Hasil uji simultan menunjukkan nilai F-hitung sebesar 87,945 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa transparansi dan akuntabilitas secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pedagang. Sementara itu, nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,682 menunjukkan bahwa 68,2% variasi kepuasan pedagang dapat diterangkan oleh variabel transparansi dan akuntabilitas, sedangkan sisanya sebesar 31,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam model penelitian.

Pembahasan

Temuan penelitian menunjukkan bahwa transparansi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pedagang. Nilai koefisien regresi transparansi sebesar 0,421 mengindikasikan bahwa peningkatan tingkat transparansi akan diikuti oleh meningkatnya kepuasan pedagang. Dalam perspektif tata kelola pemerintahan, transparansi mencerminkan keterbukaan pemerintah dalam menyampaikan informasi terkait tarif retribusi, mekanisme pemungutan, serta penggunaan dana retribusi. Keterbukaan informasi tersebut berperan penting dalam membangun kepercayaan pedagang terhadap pengelolaan pasar yang dilakukan oleh pemerintah daerah.

Dari sudut pandang psikologis, tersedianya informasi yang jelas dan mudah diakses membuat pedagang merasa diperhatikan dan dilibatkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kondisi tersebut dapat meningkatkan rasa percaya dan membentuk persepsi yang lebih positif terhadap pemerintah daerah. Dari aspek ekonomi, transparansi memberikan keyakinan bahwa dana retribusi yang dibayarkan digunakan secara tepat untuk mendukung penyediaan dan perbaikan fasilitas pasar, seperti kebersihan, keamanan, serta kenyamanan lingkungan pasar.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan (Zainuddin et al., 2022) yang menyatakan bahwa transparansi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik. Semakin tinggi tingkat keterbukaan informasi yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan.

Selain transparansi, akuntabilitas juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pedagang dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,387. Temuan ini menunjukkan bahwa kemampuan pemerintah daerah dalam mempertanggungjawabkan pengelolaan dana retribusi memiliki kontribusi penting dalam meningkatkan kepuasan pedagang. Akuntabilitas yang baik mencerminkan adanya kesesuaian antara dana yang dipungut dari pedagang dengan manfaat yang diterima melalui peningkatan kualitas pelayanan dan fasilitas pasar.

Secara simultan, transparansi dan akuntabilitas memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pedagang dengan nilai F-hitung sebesar 87,945 dan koefisien determinasi sebesar 68,2%. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa kualitas tata kelola pengelolaan retribusi merupakan faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan pedagang. Oleh karena itu, pemerintah daerah perlu terus meningkatkan keterbukaan informasi dan memperkuat mekanisme pertanggungjawaban dalam pengelolaan retribusi pasar. Langkah tersebut tidak hanya dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pedagang, tetapi juga berpotensi mendorong kepatuhan dalam pembayaran retribusi serta mendukung peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD).

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan retribusi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pedagang di Pasar Pangkajene Kabupaten Sidenreng Rappang. Penerapan transparansi melalui keterbukaan informasi mengenai besaran tarif, mekanisme pemungutan, serta penggunaan dana retribusi terbukti mampu meningkatkan kepercayaan pedagang terhadap pemerintah daerah. Selain itu, akuntabilitas yang diwujudkan melalui pertanggungjawaban yang

jas dan terukur dalam pengelolaan dana retribusi turut memberikan kontribusi terhadap peningkatan kepuasan pedagang terhadap pelayanan dan fasilitas pasar yang tersedia. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa secara simultan transparansi dan akuntabilitas memberikan kontribusi sebesar 68,2% terhadap variasi kepuasan pedagang. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa penerapan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik dalam pengelolaan retribusi pasar memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta memperkuat kepercayaan pedagang kepada pemerintah daerah.

Saran

Berdasarkan temuan penelitian, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi Dinas Pengelolaan Pasar Kabupaten Sidenreng Rappang dalam upaya meningkatkan kualitas pengelolaan retribusi pasar.

Pertama, perlu disediakan media informasi yang mudah diakses oleh pedagang, seperti papan informasi transparansi retribusi yang menampilkan besaran tarif retribusi, jumlah penerimaan retribusi setiap periode, serta rincian penggunaan dana untuk pemeliharaan dan pengembangan fasilitas pasar. Kebijakan ini diharapkan dapat meningkatkan keterbukaan informasi sekaligus memperkuat kepercayaan pedagang terhadap pengelolaan retribusi.

Kedua, pemerintah daerah perlu menyusun dan menyampaikan laporan penggunaan dana retribusi secara berkala melalui media informasi yang tersedia di pasar maupun melalui platform digital resmi pemerintah. Laporan tersebut dapat memuat informasi mengenai realisasi penggunaan dana untuk kegiatan kebersihan, keamanan, pemeliharaan sarana dan prasarana, serta program pengembangan pasar.

Ketiga, diperlukan penyediaan sarana pengaduan dan penyampaian aspirasi berbasis digital, seperti layanan WhatsApp resmi atau sistem pengaduan masyarakat yang terintegrasi. Melalui sarana tersebut, pedagang dapat menyampaikan keluhan, saran, maupun masukan terkait pengelolaan retribusi secara lebih cepat, mudah, dan efisien.

Keempat, pengelola pasar perlu mengadakan forum komunikasi secara rutin dengan para pedagang, misalnya setiap tiga bulan sekali. Forum tersebut dapat digunakan sebagai wadah penyampaian laporan pengelolaan retribusi sekaligus sarana diskusi mengenai kebutuhan dan permasalahan yang dihadapi pedagang dalam aktivitas perdagangan sehari-hari.

Kelima, penggunaan dana retribusi perlu diarahkan secara lebih optimal pada penyediaan dan peningkatan fasilitas yang menjadi kebutuhan utama pedagang, seperti kebersihan lingkungan pasar, sistem keamanan, drainase, area parkir, tempat pembuangan sampah, serta fasilitas pendukung lainnya yang dapat meningkatkan kenyamanan beraktivitas di pasar.

Keenam, pemerintah daerah perlu mendorong penerapan sistem pembayaran retribusi secara digital melalui metode pembayaran non-tunai atau QRIS. Kebijakan ini dapat meningkatkan transparansi transaksi, meminimalkan potensi kesalahan pencatatan, serta memperkuat akuntabilitas dalam pengelolaan retribusi pasar.

DAFTAR PUSTAKA

- Alicia, B., Rafiqi, & Ridhwan. (2023). Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi terhadap Kepuasan Muzakki pada BAZNAS Kota Jambi. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 5(1), 20–33.
- Bank, W. (2007). *Good Governance Framework*. World Bank.
- Jensen, M., & Meckling, W. (1976). Theory of the Firm: Managerial Behavior, Agency Costs, and Ownership Structure. *Journal of Financial Economics*, 3, 305–360.
- Mahmudi. (2021). *Akuntansi Sektor Publik*. UPP STIM YKPN.
- Mardiasmo. (2021). *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*. Andi Offset.



- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*.
- Zainuddin, A., Rahman, M., & Yusuf, R. (2022). Pengaruh Transparansi dan Akuntabilitas terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Tera. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(2), 45–58.
- Zulli, D., & Zulli, D. J. (2022). Extending the Internet meme: Conceptualizing technological mimesis and imitation publics on the TikTok platform. *New Media and Society*, 24(8), 1872–1890. <https://doi.org/10.1177/1461444820983603>