

**RESPONSIVITAS KEBIJAKAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN
PUBLIK
(Studi Tentang Pelaksanaan Program Bupati Lampung Tengah Ngantor Di
Kampung Periode 2021-2024)**

(Skripsi)

Oleh

**DESTRI NUR FADHILAH
2216041019**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2026**

ABSTRAK

RESPONSIVITAS KEBIJAKAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK (Studi Tentang Pelaksanaan Program Bupati Lampung Tengah Ngantor Di Kampung Periode 2021-2024)

Oleh:

Destri Nur Fadhilah

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan serta menjamin hak-hak masyarakat. Salah satu inovasi pelayanan publik yang dikembangkan oleh Pemerintah Kabupaten Lampung Tengah adalah Program Bunga Kampung (Bupati Ngantor di Kampung) yang bertujuan mendekatkan pelayanan pemerintah kepada masyarakat secara langsung. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis responsivitas kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik melalui pelaksanaan Program Bunga Kampung di Kecamatan Gunung Sugih pada periode 2021-2024. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi tidak langsung, dan dokumentasi. Analisis responsivitas kebijakan didasarkan pada kriteria evaluasi kebijakan menurut William N. Dunn (2018), yang meliputi kesesuaian program dengan aspirasi masyarakat, pemenuhan kebutuhan dan harapan publik, tingkat partisipasi masyarakat, kecepatan dan kemudahan layanan, respons serta kinerja aparatur, serta kepuasan masyarakat terhadap hasil program. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum pelaksanaan Program Bunga Kampung di Kecamatan Gunung Sugih telah menunjukkan tingkat responsivitas yang cukup baik. Program ini dinilai mampu mendekatkan pelayanan publik, mempermudah akses masyarakat terhadap berbagai layanan pemerintahan, serta meningkatkan interaksi dan komunikasi antara pemerintah daerah dan masyarakat. Namun demikian, masih ditemukan beberapa kendala dalam pelaksanaannya, antara lain keterbatasan waktu pelaksanaan, belum meratanya partisipasi masyarakat, serta perlunya peningkatan koordinasi antarinstansi. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan dan penguatan dalam pelaksanaan Program Bunga Kampung agar responsivitas kebijakan pelayanan publik dapat semakin optimal dan berkelanjutan di masa mendatang.

Kata Kunci: Responsivitas Kebijakan, Pelayanan Publik, Evaluasi Kebijakan, Program Bunga Kampung

ABSTRACT

POLICY RESPONSIVENESS IN THE IMPLEMENTATION OF PUBLIC SERVICE DELIVERY

(A Study on the Implementation of the Central Lampung Regent's "Ngantor di Kampung" Program, 2021–2024)

By:

Destri Nur Fadhillah

Public service is one of the main functions of government in fulfilling community needs and guaranteeing citizens' rights. One of the public service innovations developed by the Government of Central Lampung Regency is the Bunga Kampung Program (Regent Working in the Village), which aims to bring government services closer to the community through direct engagement. This study aims to analyze the responsiveness of public service policy implementation through the Bunga Kampung Program in Gunung Sugih District during the 2021–2024 period. This research employs a qualitative descriptive approach, with data collected through interviews, indirect observation and documentation. The analysis of policy responsiveness is based on the policy evaluation criteria proposed by William N. Dunn (2018), which include the alignment of the program with public aspirations, the fulfillment of public needs and expectations, the level of community participation, the speed and ease of service delivery, the responsiveness and performance of public officials, and the level of public satisfaction with program outcomes. The findings indicate that, in general, the implementation of the Bunga Kampung Program in Gunung Sugih District demonstrates a fairly good level of responsiveness. The program is considered effective in bringing public services closer to the community, improving access to various government services, and enhancing interaction and communication between the local government and the public. However, several challenges remain, including limited implementation time, uneven community participation, and the need to strengthen inter-agency coordination. Therefore, continuous improvement and reinforcement of the Bunga Kampung Program are necessary to ensure that the responsiveness of public service policies becomes more optimal and sustainable in the future.

Keywords: Policy Responsiveness, Public Service Delivery, Policy Evaluation, Bunga Kampung Program

**RESPONSIVITAS KEBIJAKAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN
PUBLIK
(Studi Tentang Pelaksanaan Program Bupati Lampung Tengah Ngantor Di
Kampung Periode 2021-2024)**

Oleh

**DESTRI NUR FADHILAH
2216041019**

Skripsi

**Sebagai Syarat Untuk Mencapai Gelar
SARJANA ADMINISTRASI NEGARA**

Pada

**Jurusan Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2026**

Judul Skripsi : **RESPONSIVITAS KEBIJAKAN
PENYELENGGARAAN PELAYANAN
PUBLIK (Studi Tentang Pelaksanaan
Program Bupati Lampung Tengah Ngantor di
Kampung Periode 2021-2024)**

Nama Mahasiswa : **Destri Nur Fadhilah**

Nomor Pokok Mahasiswa : **2216041019**

Program Studi : **Ilmu Administrasi Negara**

Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



1. Komisi Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Devi Yulianti'.

Devi Yulianti, S.A.N., M.A., Ph.D.
NIP. 198507052008122004

2. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Dr. Susana Indriyati Caturiani'.

Dr. Susana Indriyati Caturiani, S.IP.,M.Si.
NIP. 19700914 200604 2001

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua

: **Devi Yulianti, S.A.N., M.A., Ph.D.**



Penguji

: **Dr. Dedy Hermawan, S.Sos., M.Si.**



2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, S. Sos., M. Si.

NIP.197608212000032001

Tanggal Lulus Ujian Skripsi: 09 April 2026

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Lampung maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Komisi Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Bandar Lampung, 02 April 2026

Yang membuat pernyataan,



Destri Nur Fadhilah

2216041019

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Destri Nur Fadhilah, dilahirkan di Terbanggi Subing Lampung Tengah pada tanggal 19 Mei 2004, yang merupakan anak pertama dari dua bersaudara, putri dari pasangan Bapak Badrodin dan Ibu Kristiani. Jenjang pendidikan penulis dimulai dari Taman Kanak-Kanak (TK) Mandiri Satu Atap pada tahun 2009-2010 SDN 01 Terbanggi Subing pada tahun 2010-2016 Setelah lulus, penulis menempuh pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMPN 04 Gunung Sugih pada tahun 2016-2019 dan melanjutkan ke jenjang Sekolah Menengah Atas di SMAN 01 Terbanggi Besar pada tahun 2019-2022. Pada tahun 2022 Penulis melanjutkan pendidikan di Perguruan Tinggi Negeri (PTN) di Universitas Lampung melalui jalur Seleksi Nilai Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SNMPTN) dan dinyatakan lulus pada Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung tahun 2022.

Selama masa Perkuliahan di Jurusan Ilmu Administrasi Negara FISIP Unila Penulis mengikuti berbagai kegiatan baik akademik maupun nonakademik dalam menunjang kapasitas dari Penulis. Penulis mulanya bergabung pada HMJ Ilmu Administrasi Negara FISIP Unila dan mengikuti kegiatan UKM di Kopma Unila. Penulis mengikuti kegiatan Kuliah Kerja Nyata (KKN) pada tahun 2024 selama 40 hari di Desa Gedung Makripat, Kecamatan Hulu Sungkai, Kabupaten Lampung Utara. Pada saat menjadi mahasiswa Penulis mengikuti Praktik Kerja Lapangan (PKL) pada tahun 2025 selama 40 hari, penulis mengikuti kegiatan PKL di Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik (DISKOMINFOTIK) Provinsi Lampung.

MOTTO

“Don't be afraid to fail. Be afraid not to try.”

(Lee Haechan)

“Apabila sesuatu yang kau senangi tidak terjadi, maka senangilah apa yang terjadi.”

(Ali bin Abi Thalib)

Dream big, work hard, stay focused and be rich. Allah is the Best Planner.

(Destri Nur Fadhilah)

PERSEMBAHAN



Alhamdulillah, penulis mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya serta rida terhadap ikhtiar hamba-Nya, sehingga karya ilmiah ini dapat diselesaikan dengan baik. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, yang syafaatnya selalu kita harapkan di yaumul akhir.

Dengan segala kerendahan hati, karya ilmiah ini kupersembahkan kepada orang-orang yang kusayangi dan kukasihi, khususnya kedua orang tuaku tercinta.

**Ayah dan Ibuku,
Din dan Kris**

Terima kasih yang sebesar-besarnya penulis ucapkan kepada Ayah dan Ibu yang senantiasa memberikan kasih sayang, dukungan, serta pengorbanan tanpa henti. Kerja keras dan ketulusan yang tidak pernah mengenal lelah menjadi kekuatan bagi penulis hingga mampu menyelesaikan perkuliahan ini. Kepada almarhum Mbah ku Katijah, kelulusan ini penulis persembahkan sebagai wujud tanggung jawab atas amanah dan doa yang telah diberikan semasa hidup. Adikku Disti Nur Rahmah Kayla tersayang terima kasih untuk dukungan dalam perkuliahan dan pengerjaan skripsi semoga Allah SWT selalu memberikan kerukunan di antara kita.

Sahabat dan teman-temanku, yang selalu hadir di sekelilingku, memberikan bantuan, dukungan, serta menghadirkan kisah-kisah indah dalam perjalanan perkuliahanku.

Para pendidik, yang berdedikasi telah membekaliku ilmu pengetahuan serta dukungan yang tulus.

Almamater Tercinta, Universitas Lampung

SANWACANA

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamu'alaikum watahmatullahi wabarakatuh

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan judul **“Responsivitas Kebijakan Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Studi Tentang Pelaksanaan Program Bupati Lampung Tengah Ngantor di Kampung Periode 2021-2024)”** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Negara (S.A.N.) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Lampung. Seiring dengan hal tersebut, shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga dan para sahabat beliau.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat berbagai keterbatasan, baik dari segi isi maupun teknik penulisan, yang disebabkan oleh keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki. Namun demikian, selama proses penyusunan skripsi ini, penulis telah memperoleh bantuan, bimbingan, serta arahan dari berbagai pihak. Maka dengan segala hormat dan kerendahan hati, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ayah dan Ibu yang selalu mendukung aku sampai bisa di titik ini, memberikan seluruh isi dunia kepadaku. Terimakasih selalu men do'akan ku setiap hari, menjadi garda terdepan selalu mencukupi semua yang aku inginkan sampai aku tidak ada celah untuk mengeluh dan berbohong, Kalian hebat untuk ayah yang mengorbankan semua dan bekerja keras setiap hari sampai terkadang tidak sadar dengan dirinya sendiri yang terlalu kelelahan demi untuk menghidupi keluarga kecilnya dirumah dan berjuang untuk kedua anaknya. Untuk ibu terima kasih atas yang semuanya ibu memberikan semua dunianya untukku memberikan pengorbanan yang luar biasa dan membantu ayah dalam mencari rezeki juga untuk membiayai pendidikan aku dan adikku.

2. Untuk Almarhumah Mbah yang selalu mendukung setiap proses dan keputusan dalam kehidupan penulis sejak kecil hingga Mbah tidak lagi berada di sisi penulis. Mbah adalah sosok yang paling bahagia ketika penulis diterima di sekolah unggulan dan saat penulis diterima di universitas yang diinginkan. Mbah juga sangat menantikan momen kelulusan penulis, namun sosok yang begitu menunggu itu belum sempat menyaksikan hingga akhir perjalanan ini. Semoga Mbah di surga tersenyum melihat sebentar lagi cucu kesayangannya dapat menyelesaikan pendidikan di jenjang ini. Terima kasih atas doa, kasih sayang, dan dukungan yang tidak pernah putus. Semoga segala kebaikan Mbah mendapatkan tempat terbaik di sisi-Nya.
3. Untuk Adik tersayang Disti Nur Rahmah Kayla terima kasih sudah menjadi adik yang baik dan senantiasa selalu ada setiap momen Peneliti baik saat peneliti kesulitan saat menjalani proses bahkan saat peneliti senang, semoga pilihan apapun yang kamu ambil menjadi berkah untukmu ke depannya. Peneliti selalu berharap yang terbaik untukmu karena kita adalah saudara kandung yang harus rukun sampai akhir hayat kita.
4. Ms. Devi Yulianti S.A.N., M.A., Ph.D. sudah menjadi dosen pembimbing utama penulis dan bersedia menerima penulis disaat penulis belum mendapatkan dosen pembimbing, terima kasih atas semua ilmu, waktu dan juga saran yang diberikan selama bimbingan, semua pelajaran dan pengalaman yang sangat berharga dan bermanfaat, semoga senantiasa diberikan kesehatan, kebahagiaan, dan kesuksesan dalam setiap langkah dan pengabdian di dunia akademik. Terima kasih atas semua dukungan yang telah diberikan kepada penulis sehingga penulis menyelesaikan pendidikan dijenjang ini, Semoga semua yang sudah di berikan berkah dan menjadi amal jariyah yang terus mengalir.
5. Bapak Dr. Dedy Hermawan, S.Sos., M.Si, selaku dosen pembahas dan Penguji skripsi penulis. Terima kasih untuk semua ilmu, waktu dan juga saran serta masukan yang diberikan untuk menyelesaikan skripsi penulis menjadi lebih baik. Semoga Bapak selalu diberikan kesehatan kelancaran dan keberkahan dalam segala hal.

6. Ibu Dr. Rahayu Sulistiowati, S.Sos., M.Si. selaku dosen pembimbing akademik (PA). Terima kasih telah memberikan ilmu, masukan, arahan, waktu dan motivasi dalam proses penyelesaian skripsi. Semoga keikhlasan dan ketulusan Ibu yayu dalam membimbing saya selama ini membawa keberkahan dan dimudahkan dalam menjalani kehidupan.
7. Ibu Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, S.Sos., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
8. Ibu Dr. Susana Indriyati Caturiani, S.IP., M.SI. selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
9. Seluruh dosen Ilmu Administrasi Negara Prof. Dr. Noverman Duadji, M.Si., prof. Dr. Novita Tresiana, S. Sos., M.Si., ibu Dr. Dian Kagungan M.H, Prof. Dr. Yulianto, M.Si., Prof. Dr. Bambang Utoyo S, M.Si, Bapak Eko Budi Sulistio., S. Sos., M. AP., Bapak Nana Mulyana, S. IP., M.Si., ibu Dewie Brima Atika, S. IP., M.Si., ibu Dr. Ani Agus Puspawati, S. AP., M. A., Bapak Fery Triatmojo, S.A.N., M. PA., Bapak Simon Sumanjoyo H, S.A.N., M. P.A., Prof. Intan Fitri Meutia., S.A.N., M.A., Ph.D, ibu Ita Prihantika, S.Sos., M.A., Bapak Apandi, S. Sos., M.Si., Bapak Dodi Faedulloh., S. Sos., M.Si., ibu Vina Kamilasari, S.Pd., M.Si., ibu Anisa Utami, S. IP., M.A., Bapak M. Irsyad Fadoli, S.A.P, M.A.P., ibu Kholifatul Munawaroh, S.A.N., M.Si. Bapak Vincensius Soma Ferrer, S.A.N., M.Si., Ibu Ayu Wulandari S.A.N., M.Si. Semoga ilmu yang telah diperoleh penulis selama proses perkuliahan dapat menjadi berkah dan menjadi berharga dalam kehidupan penulis ke depannya.
10. Mba Uki, Mba Vivi dan Mba Wulan selaku staff Jurusan Ilmu Administrasi Negara yang banyak membantu dalam menyusun berkas administrasi selama masa perkuliahan termasuk dalam proses pengerjaan skripsi semoga selalu diberikan kesehatan dan keberkahan dalam menjalani kehidupan.

11. Kepada Ibu camat Gunung Sugih beserta seluruh staf kecamatan, staf satpol pp Gunung Sugih dan Informan penulis yang telah memberikan izin, bantuan, dan bersedia membantu selama proses penelitian serta dukungan kepada penulis. Terima kasih atas waktu, kesempatan, serta informasi yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Semoga Bapak/Ibu senantiasa diberikan kesehatan, kelancaran dalam menjalankan tugas, serta keberkahan. Penulis juga memohon maaf apabila selama proses penelitian terdapat hal-hal yang kurang berkenan.
12. Sahabat seperjuangan perkuliahan penulis Yamaha Oren (YAYEN) Lily Rahmawati, S.A.N., Indah Wira Muliana, S.A.N., Dira Safira, S.A.N., Raya Marlianti, S.A.N., Mukhlisatun Ifah Afari, S.A.N., Natalia Susanti, S.A.N., Irmayanti, S.A.N., Lintang Dwi Hapsari, S.A.N., dan Lathifa Puspita Ningrum, S.A.N. yang senantiasa mendukung penulis selama proses perkuliahan. Terima kasih sudah tumbuh bersama selama masa kuliah, yang selalu dapat merangkap sebagai teman, sahabat sekaligus keluarga di saat penulis sedang berada jauh dari rumah. Semua momen yang kita lalui baik suka maupun duka, tawa maupun air mata telah menjadi bagian dari perjalanan yang tidak akan pernah penulis lupakan. Semua kenangan yang kita ciptakan, bahkan yang terekam dalam jejak digital akan selalu menjadi pengingat indah tentang kebersamaan kita. Semoga waktu dan jarak tidak pernah menghapus kedekatan ini. dan semoga kita tetap dapat saling menyapa serta dipertemukan kembali, meskipun hanya satu atau dua tahun sekali. Dan semoga kita semua diberikan kemudahan dalam rezeki dan kemenangan dalam lolos CPNS.
13. Sahabat penulis dari TK, SD, SMP dan Kuliah (Bestiee from TK until now) Nuraini Fitriana, S.Pd., Setiawan, S.I.KOM., dan Febri Harianto, S.H. Terima kasih telah setia menemani setiap proses kehidupan penulis sejak masa kanak-kanak dan tumbuh bersama hingga berada di titik ini. Terima kasih atas kebersamaan, dukungan, serta kenangan yang telah kita lalui bersama, baik dalam suka maupun duka. Penulis juga sangat berterima kasih atas bantuan dan kebersamaan dalam memulai masa perkuliahan, mulai dari proses pendaftaran di kantor pos hingga momen pertama kali kita menginjakkan kaki di Universitas Lampung, serta menemani penulis dalam beradaptasi dan bertemu

dengan lingkungan serta teman-teman baru di masa perkuliahan. Semua perjalanan tersebut menjadi kenangan berharga yang tidak akan terlupakan. Semoga persahabatan ini senantiasa terjaga, dan kita semua selalu diberikan kebahagiaan, kesuksesan, serta keberkahan dalam setiap langkah kehidupan.

14. Teman-teman PKL di Diskominfo Provinsi Lampung Mami Inur, Lily, Indah, Ulfa, Ririn, Evi, Dewa dan Ruji. Terima kasih atas kebersamaan dan menambah pengalaman penulis selama masa PKL Kehadiran kalian tidak hanya sebagai rekan dalam kegiatan PKL, tetapi juga sebagai teman yang saling membantu, berbagi ilmu, dan memberikan semangat dalam setiap proses yang dijalani. Penulis juga mengucapkan terima kasih karena telah menjalin hubungan yang baik hingga saat ini. Semoga kebersamaan dan silaturahmi yang telah terjalin dapat terus terjaga, serta semoga kita semua senantiasa diberikan kesuksesan, kebahagiaan, dan keberkahan dalam setiap langkah ke depan.
15. Teman-teman KKN Desa Gudung Makripat Kania. Desti, Nisa dan Voni. Terima kasih atas semua momen yang sudah kita buat dan lalui di saat pengabdian kepada masyarakat. Terima kasih atas kebersamaan, kerja sama, serta dukungan yang luar biasa selama pelaksanaan KKN. Setiap proses yang kita lalui bersama, mulai dari masa Pra-KKN dan mencari tempat tinggal serta perencanaan program kerja, pelaksanaan kegiatan di lapangan, hingga berbagai tantangan yang dihadapi, telah memberikan pengalaman yang sangat berharga bagi penulis. Tidak hanya menjadi rekan kerja, kalian juga telah menjadi keluarga baru yang saling menguatkan, berbagi tawa, cerita, dan pelajaran hidup yang tidak ternilai.
16. Teman-teman seperjuangan penulis angkatan 2022 AMPATRA, Terima kasih untuk setiap momen selama kuliah dan terima kasih sudah saling membantu satu sama lain selama proses perkuliahan ini.

17. Keluarga besar Desa Gedung Makripat, khususnya Bang Rudi, Mama, serta tante-tante yang telah dengan tulus memberikan tempat tinggal yang difasilitasi dengan sangat baik selama penulis dan tim melaksanakan KKN. Terima kasih atas kebaikan dan kemurahan hati yang telah diberikan, termasuk dukungan dalam penyediaan semua kebutuhan yang turut membantu kelancaran kegiatan penulis dan teman-teman selama berada di desa. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada staf kantor kelurahan yang telah menerima penulis dengan baik serta memberikan kesempatan untuk belajar dan menambah pengalaman selama masa KKN. Terima kasih kepada seluruh warga Desa Gedung Makripat atas dukungan, partisipasi, serta suasana positif yang diberikan kepada penulis dan tim selama menjalankan kegiatan KKN. Semoga segala kebaikan yang telah diberikan mendapatkan balasan yang berlipat ganda serta membawa keberkahan bagi semua pihak.
18. Kepada Staf Diskominfotik Ibu Nur, Mba sisi, Mba Sesi dan Mas Apip serta seluruh staf yang tidak bisa penulis sebutkan semua, terima kasih untuk pembelajaran serta pengalamannya selama 40 hari dan menjadi salah satu bagian dari cerita proses perkuliahan penulis.
19. Kepada seluruh keluarga tercinta Mbah putri, Mbah Kakung, Bibi Lia, Om yogi, Bibi Wiwin dan Om Wawan serta para Sepupu yang penulis sayangi Faqih, Fathiya, Reihan, Kevin, terima kasih sudah menjadi *support system* terbaik selama ini semoga semua kebaikan yang telah diberikan dengan ikhlas dicatat sebagai amal ibadah di sisi Allah SWT.
20. Kepada Indah dan keluarga, terima kasih telah memberikan tempat ternyaman di rumahnya saat penulis tidak dapat kembali ke kos. Terima kasih atas tumpangan serta suguhan yang banyak dan lezat. Penulis juga mengucapkan terima kasih karena sering diajak menginap di rumah Indah. Om dan Tante yang sangat baik, kakaknya yang ramah, serta adik-adiknya yang lucu menjadi bagian dari kenangan yang menyenangkan bagi penulis.
21. Kepada Anabul Wolvy, Snowky, Snowly, Minzou, Mochi, Oyen, Bubu, Michi, Miky terima kasih telah menjadi penenang bagi penulis di saat lelah dan penat menghadapi dunia. Kalian adalah salah satu alasan penulis tetap semangat dalam menjalani kehidupan ini.

22. Kepada Atezz, Seventeen dan NCT terutama Haechan terima kasih sudah selalu menjadi penghibur penulis melalui karya-karya indahanya yang juga menjadi salah satu alasan penulis terus bangkit dan semangat dalam menyelesaikan proses perkuliahan ini.
23. Serta kepada semua pihak yang belum sempat penulis sebut namanya yang sudah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini.
24. *And last but not least*, untuk diriku sendiri yang akhirnya bisa menyelesaikan tanggung jawabnya untuk apa yang sudah kita lalui sejauh ini, sudah selalu belajar dari setiap kegagalan, tumbuh dari kekurangan dan terus bergerak maju tanpa menyerah. Aku berjanji untuk selalu menghargai proses, menghormati pencapaian, dan mencintai diriku sendiri. Semoga ke depan dapat terus berkembang menjadi pribadi yang lebih baik, lebih kuat, dan lebih bijaksana dalam menghadapi setiap langkah kehidupan.

Akhir kata, terima kasih atas segala kebaikan dan bantuan yang diberikan kepada penulis, serta mohon maaf apabila terdapat kesalahan dalam skripsi ini, karena peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Semoga Allah SWT membalas amal kebaikan atas bantuan dan dukungan semua pihak dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini berguna bagi pembaca pada umumnya.

Bandar Lampung, 02 Januari 2026

Destri Nur Fadhilah

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK	ii
DAFTAR ISI	xviii
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR GAMBAR	xxi
DAFTAR SINGKATAN	xxiii
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	15
1.3 Tujuan Penelitian	15
1.4 Manfaat Penelitian	16
II. TINJAUAN PUSTAKA	17
2.1 Penelitian Terdahulu	17
2.2 Tinjauan Tentang Kebijakan Publik	21
2.2.1 Proses Kebijakan Publik	24
2.2.2 Tahapan Proses Kebijakan Publik	26
2.3 Tinjauan Tentang Pelayanan Publik	29
2.3.1 Prinsip Pelayanan Publik	31
2.3.2 Standar Kualitas Pelayanan Publik	34
2.4 Tinjauan Tentang Program	35
2.4.1 Responsivitas Kebijakan Menurut William N. Dunn (2018)	36
2.5 Kerangka Pikir	43
III. METODE PENELITIAN	47
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian	47
3.2 Fokus Penelitian	48
3.3 Lokasi Penelitian	49
3.4 Jenis dan Sumber Data	50
3.5 Teknik Pengumpulan Data	52
3.6 Teknik Analisis Data	58
3.7 Teknik Keabsahan Data	59

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	62
4.1 Gambaran Umum Kecamatan Gunung Sugih	62
4.1.1 Kondisi Geografis dan Administratif	64
4.1.2 Kondisi Kependudukan	68
4.1.3 Struktur Organisasi dan Tata Kerja Pemerintahan Kecamatan Gunung Sugih	71
4.1.4 Kondisi Sosial Ekonomi Masyarakat selama Pelaksanaan Program Bunga Kampung	73
4.2 Hasil Penelitian	75
4.2.1 Program Bunga Kampung terhadap Kebutuhan dan Harapan Masyarakat	75
4.2.2 Partisipasi Masyarakat dalam Pelaksanaan Program Bunga Kampung	89
4.2.3 Kecepatan dan Kemudahan Layanan dalam Program Bunga Kampung	96
4.2.4 Respons dan Kinerja Aparatur dalam Pelaksanaan Program Bunga Kampung	105
4.2.5 Matriks Hasil Penelitian	119
4.3 Pembahasan Penelitian	122
4.3.1 Program Bunga Kampung terhadap Kebutuhan dan Harapan Masyarakat	122
4.3.2 Partisipasi Masyarakat dalam Pelaksanaan Program Bunga Kampung	125
4.3.3 Kecepatan dan Kemudahan Layanan dalam Program Bunga Kampung	127
4.3.4 Respons dan Kinerja Aparatur dalam Pelaksanaan Program Bunga Kampung	129
4.3.5 Matriks Respons Kebijakan Penelitian	132
V. KESIMPULAN DAN SARAN	135
5.1 Kesimpulan	135
5.2 Saran	136
DAFTAR PUSTAKA	138
LAMPIRAN.....	143

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Luas Daerah Menurut Kecamatan di Kabupaten Lampung Tengah, 2025.	6
2. Jadwal Pelaksanaan Bunga Kampung Di Kabupaten Lampung Tengah	10
3. Penelitian Terdahulu	18
4. Aspek Responsivitas Menurut William N. Dunn 2018	41
5. Daftar Informan	53
6. Tabel Dokumen	57
7. Luas Daerah Menurut Desa/Kelurahan di Kecamatan Gunung Sugih Tahun 2024	66
8. Penduduk, Distribusi Presentase Penduduk, Kepadatan Penduduk, Rasio Jenis Kelamin Penduduk Menurut Desa/Kelurahan di Kecamatan Gunung Sugih 2024	69
9. Matriks Hasil Penelitian	119
10. Matriks Respons Kebijakan Penelitian	132
11. Panduan Wawancara	153
12. Triangulasi Wawancara	155

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Pikir Penelitian	46
2. Peta Wilayah Kabupaten Lampung Tengah	65
3. Struktur Organisasi Kecamatan Gunung Sugih	71
4. Interaksi masyarakat dengan Bupati	77
5. Banner Pelayanan BPPRD (Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah) pada Program Bunga Kampung	84
6. Kehadiran Masyarakat dalam mengikuti kegiatan Program Bunga Kampung	85
7. Pelayanan-Pelayanan yang di sediakan pada Program Bunga Kampung	86
8. Proses Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat dalam Program Bunga Kampung	96
9. Proses Pelayanan Pembuatan KTP	99
10. Koordinasi oleh Buati kepada staf-staf yang bertugas dalam Bunga Kampung	107
11. Surat Keterangan Riset dari Tempat Riset	144
12. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik	145
13. Peraturan Bupati Lampung Tengah Nomor 15 Tahun 2022 Tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik Melalui Program Bupati Ngantor Di Kampung	146
14. Wawancara dengan Bapak M.K selaku Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum (Kasi Trantib) Kecamatan Gunung Sugih	147
15. Wawancara dengan Ibu P.D selaku Sekretaris Kampung Kecamatan Gunung Sugih	147
16. Wawancara dengan Bapak A.S selaku Staf Satpol PP Bidang III Perlindungan Masyarakat Kecamatan Gunung Sugih	148
17. Wawancara dengan Ibu B.A.L selaku Staf Satpol PP Bidang III Perlindungan Masyarakat Kecamatan Gunung Sugih	148
18. Wawancara dengan Bapak M.A selaku Staf Linmas yang melaksanakan program “Bunga Kampung”	149

19. Wawancara dengan Ibu N. selaku Staf Kesehatan yang melaksanakan program “Bunga Kampung”	149
20. Wawancara dengan Saudara P. selaku karyawan swasta sebagai masyarakat penerima layanan program “Bunga Kampung”	150
21. Wawancara dengan Ibu K. selaku ibu rumah Tangga sebagai masyarakat penerima layanan program “Bunga Kampung”	150
22. Wawancara dengan Ibu W. selaku ibu rumah Tangga sebagai masyarakat penerima layanan program “Bunga Kampung”	151
23. Wawancara dengan Ibu S. sebagai ibu rumah tangga sebagai masyarakat penerima layanan program “Bunga Kampung”	151

DAFTAR SINGKATAN

Istilah	Pengertian
BAPENDA	Badan Pendapatan Daerah
BKPSDM	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia
BPK	Badan Pemeriksa Keuangan
BPKAD	Badan Pengeola Keuangan dan Aset Daerah
BPS	Badan Pusat Statistik
BUNGA KAMPUNG	Bupati Ngantor di Kampung
DISKOMINFOTIK	Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik
DPMPTSP	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
DPRD	Dewan Perwakilan Rakyat Daerah
GNS	Gunung Sugih
IVA	Inspeksi Visual dengan Asam Asetat
KB	Keluarga Berencana
KASI TRANTIBUM	Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum
KK	Kartu Keluarga
KTP	Kartu Tanda Penduduk
LSM	Lembaga Swadaya Masyarakat
OPLAH	Optimasi Lahan
PAN-RB	Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
PELANGI	Pelayanan Administrasi Kependudukan Banyuwangi
PUSKESMAS	Pusat Kesehatan Masyarakat
SEKWAN	Sekretaris Dewan Perwakilan Rakyat Daerah
SIM	Surat Izin Mengemudi
UMKM	Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah
UU	Undang-Undang

I. PENDAHULUAN

Bab ini membahas mengenai latar belakang yang menegaskan pentingnya pelayanan publik sebagai salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, serta relevansinya dengan pelaksanaan program Bunga Kampung (Bupati Ngantor di Kampung) di Kecamatan Gunung Sugih. Selain itu, bab ini juga memuat rumusan masalah, tujuan, dan manfaat penelitian yang disusun secara sistematis untuk memberikan arah yang jelas terhadap fokus kajian. Dengan demikian, bab ini tidak hanya memberikan gambaran umum mengenai permasalahan dan urgensi penelitian, tetapi juga menjadi pijakan konseptual dan praktis dalam menilai efektivitas kebijakan pelayanan publik melalui program tersebut.

1.1 Latar Belakang

Kebijakan publik adalah sebuah proses, bukan produk semata. Proses ini meliputi perumusan masalah, *agenda setting*, formulasi kebijakan, implementasi, dan evaluasi. Setiap tahap saling berkaitan dan bersifat siklus, artinya hasil evaluasi suatu kebijakan akan menjadi masukan bagi kebijakan selanjutnya. Menurut Dunn (2018) kebijakan publik adalah suatu tindakan yang memiliki tujuan tertentu yang dilakukan oleh seorang aktor atau sekelompok aktor untuk mengatasi masalah tertentu. Dengan kata lain, kebijakan publik merupakan serangkaian keputusan dan tindakan pemerintah yang dirancang untuk menyelesaikan masalah publik. Kebijakan publik menjadi dasar normatif sekaligus instrumen yang mengatur bagaimana pemerintah memenuhi kebutuhan masyarakat.

Pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat menjadi suatu keharusan di era globalisasi dan persaingan yang semakin ketat. Kondisi ini menjadi acuan bagi aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada publik. Namun, pelayanan yang ada sering kali belum sepenuhnya mengakomodasi kepentingan umum. Penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah harus berpedoman pada peraturan perundang-undangan yang berlaku untuk meningkatkan kualitas layanan.

Pelayanan pada dasarnya merupakan upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, baik dalam bentuk barang, jasa, maupun layanan administratif yang diatur oleh ketentuan perundang-undangan. Pelayanan dapat dipandang sebagai pengalaman yang menyenangkan untuk memenuhi kebutuhan orang lain. Penyediaan layanan dasar melibatkan penyelesaian tugas atau proyek yang bermanfaat bagi orang lain, baik individu, kelompok, maupun masyarakat. Peran pemerintah adalah mendukung masyarakat dan menciptakan kondisi yang memungkinkan semua orang mengembangkan keterampilan dan kreativitas mereka guna mencapai tujuan bersama. Penyediaan layanan publik oleh pemerintah merupakan salah satu fungsi terpenting negara dalam melayani masyarakat. Tujuan layanan publik yang disediakan oleh pemerintah adalah untuk memastikan kesejahteraan masyarakat (*welfar State*) Karuniati dkk., (2025)

Negara memiliki kewajiban untuk menjamin terpenuhinya kebutuhan setiap warga melalui penyelenggaraan pemerintahan yang mampu menghadirkan pelayanan publik secara optimal. Penyelenggaraan pelayanan tersebut ditujukan untuk memenuhi kebutuhan dasar serta menjamin hak-hak sipil warga negara, baik dalam bentuk penyediaan barang publik, jasa publik, maupun layanan administratif. Dalam penyelenggaraan pelayanan oleh pemerintah, kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah akan tercapai apabila layanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat. Hal ini menuntut adanya perhatian terhadap kualitas pelayanan, keterjangkauan akses bagi seluruh lapisan masyarakat, serta tetap terjaminnya mutu pelayanan yang baik.

Kualitas pelayanan publik pada dasarnya ditentukan oleh kemampuan organisasi pemerintah dalam memberikan layanan yang berorientasi pada kebutuhan dan aspirasi masyarakat sebagai penerima layanan, bukan semata-mata pada kepentingan internal organisasi. Dengan demikian, kualitas pelayanan publik dapat dimaknai sebagai tingkat layanan yang diselenggarakan oleh pemerintah sesuai dengan, atau bahkan melebihi, persepsi, tuntutan, serta harapan masyarakat.

Pengukuran kualitas pelayanan menjadi penting setidaknya karena tiga alasan. Pertama, hasil pengukuran dapat digunakan untuk membandingkan kondisi organisasi sebelum dan sesudah adanya perubahan, sehingga terlihat sejauh mana dampak yang ditimbulkan. Kedua, pengukuran tersebut membantu mengidentifikasi permasalahan yang terkait dengan mutu pelayanan dan memerlukan perhatian lebih lanjut. Ketiga, hasil pengukuran dapat menjadi dasar dalam penetapan standar pelayanan yang berkualitas, sehingga organisasi memiliki acuan yang jelas dalam upaya peningkatan mutu pelayanan publik.

Berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik mencakup seluruh aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, baik berupa barang, jasa, maupun layanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan akan tercapai apabila layanan yang diberikan pemerintah sesuai dengan harapan, memiliki kualitas yang baik, serta ditawarkan dengan biaya yang terjangkau. Penerapan UU No. 25 Tahun 2009 ini juga diharapkan mampu mendorong peningkatan kinerja organisasi penyelenggara pelayanan publik, termasuk pada tingkat pemerintah desa maupun institusi pemerintahan daerah.

Fungsi pelayanan publik berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 2 menyatakan bahwa pelayanan publik bertujuan untuk memberikan perlindungan hukum kepada masyarakat umum dan pegawainya. Tujuan undang-undang ini adalah untuk memberikan panduan kepada masyarakat agar kebutuhan mereka terpenuhi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Berdasarkan prinsip ini, sektor publik dan masyarakat umum diberikan insentif untuk memaksimalkan potensi mereka dalam memberikan dan menerima pelayanan publik. Berdasarkan Pasal 4 UU No. 25 Tahun 2009, pelayanan publik didasarkan pada kebutuhan masyarakat, kepastian hukum, kesetaraan hak dan kewajiban, profesionalisme, partisipasi, kesetaraan dalam pekerjaan/tidak-diskriminatif, kejelasan, akuntabilitas, penyediaan fasilitas serta perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan dan kecepatan layanan, serta kemudahan akses dengan biaya yang terjangkau (Siti, 2023).

Sebagai tingkat pemerintahan yang lebih besar daripada desa, kecamatan memiliki peran sangat penting dalam memberikan bantuan secara langsung kepada masyarakat umum. Pemerintahan kecamatan berkomitmen untuk memastikan bahwa layanan publik tersedia dan dapat diakses oleh semua warga secara efisien dan efektif. Namun, dalam praktiknya, penyelenggaraan layanan publik di wilayah kecamatan sering menghadapi berbagai tantangan yang memengaruhi kualitas dan aksesibilitas layanan (Noviyanti dkk., 2022).

Misalnya, penelitian di Kecamatan Langowan Utara menemukan bahwa efektivitas organisasi pemerintah kecamatan dalam penyelenggaraan layanan publik masih perlu ditingkatkan terutama pada aspek kepuasan masyarakat dan efisiensi penggunaan sumber daya (Korengkeng dkk., 2023). Dalam konteks tersebut, aparatur pemerintah kecamatan sebagai penyelenggara layanan publik tidak hanya memiliki tanggung jawab dalam mengatur dan mengelola urusan masyarakat, tetapi juga berkewajiban memberikan layanan yang optimal kepada warga.

Pemerintah sebagai penyedia jasa kepada masyarakat harus memberikan pelayanan yang unggul, terutama dalam hal kepastian waktu dan kualitas. Jika pelayanan tidak memenuhi harapan masyarakat, maka pelayanan itu kurang berkualitas karena masyarakat mengharapkan pelayanan yang baik, mudah, dan cepat. Pelayanan pemerintah akan semakin diuji untuk menjadi lebih efisien, mahir, dan mampu memenuhi tuntutan masyarakat yang semakin meningkat secara kuantitas dan kualitas (Suriyani dkk., 2022).

Kabupaten Lampung Tengah merupakan wilayah dataran rendah dengan ketinggian rata-rata sekitar 46 meter di atas permukaan laut. Kabupaten Lampung Tengah dikenal sebagai daerah dengan cakupan wilayah terluas di Provinsi Lampung, yakni mencapai 13,57 persen dari keseluruhan luas provinsi. Secara administratif, wilayah ini memiliki luas daratan sebesar 4.545,50 km², dengan pusat pemerintahan berada di Kota Gunung Sugih.

Gunung Sugih, yang kerap disingkat GNS, merupakan ibu kota Kabupaten Lampung Tengah sekaligus pusat pemerintahan dan aktivitas perekonomian daerah. Secara administratif, Gunung Sugih berstatus sebagai kecamatan di Kabupaten Lampung Tengah, Provinsi Lampung, dengan jumlah penduduk mencapai 81.735 jiwa (BPS Kabupaten Lampung Tengah, 2025). Komposisi penduduk di wilayah ini bersifat heterogen, meskipun didominasi oleh masyarakat asli Lampung Abung Siwo Migo. Selain itu, Gunung Sugih juga dihuni oleh berbagai kelompok pendatang dari beragam etnis, seperti Jawa, Komerling, Sunda, Batak, dan Minangkabau, yang mencerminkan karakteristik sosial budaya yang majemuk.

Dari aspek geografis, Kecamatan Gunung Sugih dikelilingi oleh tiga aliran sungai utama, yaitu Sungai Way Seputih, Sungai Punggur, dan Sungai Way Tipo. Keberadaan sungai-sungai ini berperan penting dalam mendukung aktivitas masyarakat, baik dalam aspek lingkungan maupun ekonomi. Selain itu, secara infrastruktur wilayah ini dilalui oleh Jalan Raya Lintas Sumatra yang merupakan bagian dari jalur strategis menurut peta digital Google Maps. Hal tersebut menjadikan Gunung Sugih sebagai kawasan dengan aksesibilitas tinggi serta posisi yang signifikan dalam jaringan transportasi regional (BPS Kabupaten Lampung Tengah, 2025).

Tabel 1. Luas Daerah Menurut Kecamatan di Kabupaten Lampung Tengah, 2025.

No	Kecamatan	Luas (km ²)
1.	Bandar Mataram	1.018,62
2.	Terusan Nunyai	300,08
3.	Selagai Lingga	272,62
4.	Terbanggi Besar	217,32
5.	Way Pengubuan	214,65
6.	Pubian	187,77
7.	Gunung Sugih	164,14
8.	Padang Ratu	164,13
9.	Anak Tuha	162,81
10.	Seputih Surabaya	141,64
11.	Bandar Surabaya	138,17
12.	Seputih Banyak	136,72
13.	Seputih Raman	130,10
14.	Rumbia	118,47
15.	Seputih Mataram	116,05
16.	Seputih Agung	107,05
17.	Kalirejo	110,35
18.	Bangun Rejo	104,97
19.	Sendang Agung	99,46
20.	Bumi Nabung	97,82
21.	Bekri	94,21
22.	Putra Rumbia	93,45
23.	Trimurjo	64,88
24.	Bumi Ratu Nuban	63,75
25.	Way Seputih	62,39
26.	Punggur	60,74
27.	Anak Ratu Aji	70,28
28.	Kota Gajah	46,93
Total :	Lampung Tengah	4.559,57

Sumber : *Badan Pusat Statistik Kabupaten Lampung Tengah Tahun 2025*

Berdasarkan Tabel 1. Data tahun 2025, Kabupaten Lampung Tengah memiliki 28 kecamatan dengan total luas wilayah mencapai 4.559,57 km². Kecamatan dengan cakupan wilayah terluas adalah Bandar Mataram yang mencapai 1.018,62 km² atau sekitar 22,34 persen dari total luas kabupaten. Sebaliknya, Kecamatan Kota Gajah merupakan kecamatan dengan wilayah terkecil, yaitu hanya 46,93 km² atau sekitar 1,03 persen. Kecamatan Gunung Sugih sendiri memiliki luas 164,14 km² atau sekitar 3,60 persen dari total wilayah Kabupaten Lampung Tengah.

Berdasarkan peringkat luas wilayah, Gunung Sugih menempati posisi ketujuh terbesar dari 28 kecamatan yang ada. Luasan ini relatif setara dengan Kecamatan Padang Ratu (164,13 km²) lebih besar dibandingkan beberapa kecamatan lain seperti Bekri (94,21 km²), Trimurjo (64,88 km²), maupun Kota Gajah (46,93 km²). Walaupun bukan yang terluas, Gunung Sugih memiliki posisi yang strategis karena berfungsi sebagai pusat pemerintahan Kabupaten Lampung Tengah. Dengan cakupan wilayah yang tidak terlalu besar namun juga tidak kecil, Gunung Sugih menghadapi tantangan tersendiri dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kecamatan Gunung Sugih dipilih sebagai lokasi penelitian karena memiliki posisi yang strategis baik secara administratif maupun geografis. Dalam hal ini diperlukan untuk memastikan layanan publik dapat menjangkau masyarakat secara merata, baik di pusat kecamatan maupun di desa-desa yang tersebar di sekitarnya.

Dalam upaya penyelenggaraan pelayanan publik dan mempercepat pembangunan di tingkat kecamatan, Pemerintah Kabupaten Lampung Tengah meluncurkan program Bunga Kampung (Bupati Ngantor di Kampung). Program ini hadir untuk menjawab tantangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat kecamatan. Pemerintah Kabupaten Lampung Tengah menginisiasi program Bunga Kampung (Bupati Ngantor di Kampung).

Program ini merupakan inovasi kebijakan pemerintah yang dilaksanakan pada masa kepemimpinan Bupati Lampung Tengah, Musa Ahmad bersama Wakil Bupati Ardito Wijaya, dengan tujuan mendekatkan pelayanan pemerintah kepada masyarakat.

Pelaksanaan Program Bunga Kampung memiliki dasar hukum yang kuat sebagaimana diatur dalam Peraturan Bupati Lampung Tengah Nomor 15 Tahun 2022 tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik Melalui Program Bupati Ngantor di Kampung. Peraturan ini ditetapkan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat kampung dengan prinsip efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Dalam Pasal 2 peraturan tersebut dijelaskan bahwa maksud penyusunannya adalah untuk memberikan kepastian hukum dan memperjelas pelaksanaan tugas pokok serta fungsi perangkat daerah dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sementara itu, tujuan utama dari peraturan ini adalah memberikan pelayanan dan informasi langsung kepada masyarakat, menciptakan pelayanan prima yang cepat, efisien, transparan, serta bebas biaya, sekaligus memperpendek rentang kendali antara pemerintah daerah dan masyarakat.

Pasal 7 Peraturan Bupati Nomor 15 Tahun 2022 tentang jenis pelayanan publik yang dibuka dalam pelayanan Bunga Kampung dijelaskan berbagai jenis pelayanan yang disediakan dalam kegiatan Bunga Kampung, antara lain pelayanan administrasi kependudukan, perizinan, kesehatan, perpustakaan keliling, pajak daerah, hingga perpanjangan SIM, pelayanan perbankan dan pelayanan lainnya. Program ini juga dilengkapi dengan kegiatan sosial seperti pertemuan tokoh masyarakat, pengajian, pemeriksaan kesehatan gratis, serta pemberian bantuan kepada masyarakat kurang mampu. Dengan demikian, pelaksanaan program ini tidak hanya menjadi sarana pelayanan administratif, tetapi juga wadah interaksi sosial yang memperkuat kedekatan pemerintah dengan warga sekaligus mempertegas komitmen Pemerintah Kabupaten Lampung Tengah terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis inovasi daerah.

Melalui kegiatan ini, bupati beserta jajaran birokrasi hadir langsung untuk memberikan pelayanan terpadu, seperti administrasi kependudukan, pembayaran pajak, maupun perpanjangan SIM dan lainnya. Kegiatan ini juga memberikan dampak positif terhadap perekonomian lokal karena membuka ruang usaha bagi pedagang yang berjualan di sekitar lokasi kegiatan.

Kehadiran layanan langsung diharapkan mampu memangkas jalur birokrasi, mengurangi biaya dan waktu tempuh masyarakat dalam mengurus dokumen, serta meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan publik.

Program Bunga Kampung pertama kali diluncurkan pada 10 Juni 2021 di Lapangan Merdeka, Kelurahan Simbarwaringin, Kecamatan Trimurjo, Lampung Tengah. Pada kesempatan tersebut, Bupati Lampung Tengah, Musa Ahmad, bertemu langsung dengan masyarakat untuk mendengarkan aspirasi mereka sekaligus memastikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, serta menegaskan bahwa program ini akan dilaksanakan secara rutin dan bergiliran di setiap kecamatan (Diskominfotik, 2021).

Lebih dari sekadar inovasi pelayanan publik, program ini juga merepresentasikan strategi pembangunan daerah melalui pelaksanaan reformasi birokrasi yang berorientasi pada keterbukaan, transparansi, akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, demokrasi, responsivitas, serta partisipasi masyarakat. Implementasinya difokuskan pada penataan kelembagaan dan ketatalaksanaan, peningkatan kualitas sumber daya manusia aparatur agar memiliki kinerja optimal, serta perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan publik, baik dalam aspek pelayanan dasar maupun layanan lainnya.

Keberadaan Program Bunga Kampung dapat dilihat dari dua dimensi utama. Pertama, program ini merepresentasikan identitas kebijakan daerah yang menekankan ciri khas pelayanan langsung kepada masyarakat. Kedua, program ini berfungsi sebagai sarana untuk mempererat hubungan antara pemerintah daerah dan masyarakat melalui interaksi yang berlangsung secara langsung. Selain menghadirkan layanan administratif dan sosial secara terpadu, inisiatif ini juga mencerminkan kepedulian pemerintah daerah terhadap kebutuhan masyarakat. Pelaksanaannya di setiap daerah membuka ruang komunikasi yang lebih intensif antara pemimpin daerah dan warga, sehingga mendorong terwujudnya dialog, penyaluran aspirasi, serta peningkatan kepercayaan publik terhadap pemerintah.

Tabel 2. Jadwal Pelaksanaan Bunga Kampung Di Kabupaten Lampung Tengah

No	Tanggal	Kecamatan	Jumlah Kampung/ Kelurahan	Pendamping
1	21-22 Juli 2022	Seputih Surabaya	13 Kampung	- DINAS LINGKUNGAN HIDUP
2	11-12 Agustus 2022	Pubian	20 Kampung	- BAPENDA - BAG. HUKUM
3	1-2 September 2022	Bekri	8 Kampung	DINAS PEMUDA OLAHRAGA & PARIWISATA
4	15-16 September 2022	Gunung Sugih	11 Kampung 4 Kelurahan	-SEKWAN - BAG. KERJASAMA
5	12-30 September 2022	Terbanggi Besar	7 Kampung 3 Kelurahan	- BKPSDM - DISKOMINFOTIK - BAG. TAPEM
6	6-7 Oktober 2022	Bumi Ratu Nuban	10 Kampung	- BPKAD

Sumber: *Dokumen ini diperoleh dari data sekunder yang bersifat asli, upaya penelusuran ke arsip pemerintah belum berhasil menemukan sumber primer.*

Berdasarkan Tabel 2 mengenai jadwal pelaksanaan Program Bunga Kampung di Kabupaten Lampung Tengah selama periode Juli hingga Oktober 2022, dapat diketahui bahwa kegiatan ini dilaksanakan secara bertahap di enam kecamatan. Pelaksanaan Bunga Kampung diawali pada Kecamatan Seputih Surabaya pada tanggal 21–22 Juli 2022 dengan pendamping dari Dinas Lingkungan Hidup. Selanjutnya, kegiatan berlanjut ke Kecamatan Pubian pada 11–12 Agustus 2022 yang melibatkan Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) serta Bagian Hukum sebagai pendamping. Pada 1–2 September 2022, kegiatan dilaksanakan di Kecamatan Bekri dengan pendamping dari Dinas Pemuda, Olahraga, dan Pariwisata. Kemudian pada 15–16 September 2022, Kecamatan Gunung Sugih menjadi lokasi keempat dengan dukungan Sekretariat DPRD (Sekwan) dan Bagian Kerjasama.

Pelaksanaan berikutnya berlangsung di Kecamatan Terbanggi Besar pada 12–30 September 2022 dengan melibatkan tiga instansi pendamping, yakni BKPSDM, DISKOMINFOTIK, serta Bagian Tata Pemerintahan. Sementara itu, kegiatan terakhir pada periode tersebut dilaksanakan di Kecamatan Bumi Ratu Nuban pada 6–7 Oktober 2022 dengan pendamping dari Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD).

Program Bunga Kampung telah dilaksanakan di 28 kecamatan di Kabupaten Lampung Tengah, termasuk di Kecamatan Gunung Sugih, sejak tahun 2021 hingga 2024 awal. Kehadiran program ini diharapkan mampu mempermudah masyarakat memperoleh pelayanan yang lebih berkualitas serta memberikan kontribusi terhadap peningkatan mutu pelayanan publik di daerah. Kecamatan Gunung Sugih menjadi lokasi ke-26 pelaksanaan program Bunga Kampung yang diprakarsai oleh Pemerintah Kabupaten Lampung Tengah, diketahui bahwa kecamatan Gunung Sugih merupakan salah satu dari enam kecamatan yang menjadi lokasi kegiatan tersebut. Program ini dilaksanakan pada tanggal 15-16 September 2022 di Lapangan Pagar Waja Buyut Ilir kegiatan ini didampingi oleh Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (SEKWAN) dan Bagian Kerjasama Sekretariat Daerah Kabupaten Lampung Tengah sebagai instansi pendukung utama dalam pelaksanaan program.

Tujuan utama program ini yaitu memberikan pelayanan publik secara maksimal, gratis serta mempermudah akses masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan maupun layanan pemerintahan lainnya. Pelaksanaan program Bunga Kampung di Kecamatan Gunung Sugih turut dihadiri juga oleh Asisten Deputi Standarisasi Pelayanan Publik Kementerian PAN-RB, serta unsur pemerintah daerah lainnya. Kehadiran para pemangku kepentingan ini menunjukkan adanya dukungan penuh terhadap upaya menghadirkan pelayanan publik yang lebih dekat dengan masyarakat.

Selain pelayanan administratif, Bupati juga melakukan dialog dengan tenaga pendidik, tenaga kesehatan, petani, linmas, serta tokoh masyarakat. Forum dialog ini bertujuan menyerap aspirasi sekaligus mendengarkan langsung kendala yang dihadapi masyarakat di lapangan, sehingga masukan tersebut dapat menjadi dasar perbaikan kebijakan demi terwujudnya penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih baik di Kabupaten Lampung Tengah.

Dalam pidatonya Asisten Deputi Standarisasi Pelayanan Publik Kementerian PAN-RB menyampaikan apresiasi terhadap inisiatif Pemerintah Kabupaten Lampung Tengah terkait Program Bunga Kampung yang merupakan praktik baik dalam upaya mendekatkan pelayanan publik kepada masyarakat karena mampu mempermudah pengurusan administrasi kependudukan, pembuatan izin usaha, pembayaran pajak, hingga perpanjangan SIM secara cepat, mudah, dan gratis. Hal ini sejalan dengan arah kebijakan reformasi birokrasi nasional yang menekankan pada pelayanan publik yang sederhana, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat (DPMPTSP Lampung Tengah, 2022).

Pelaksanaan program ini dilakukan dengan menghadirkan berbagai jenis pelayanan, seperti:

1. pelayanan KTP/KK dan KIA gratis oleh PD yang membagi Kependudukan dan Catatan Sipil.
2. Pelayanan Perizinan Gratis oleh PD yang membidangi Penanaman Modal dan Perizinan.
3. Pemeriksaan Kesehatan Gratis, oleh PD yang membidangi Kesehatan.
4. Pelayanan Pajak dan Retribusi, oleh PD yang membidangi Pajak dan Retribusi daerah.
5. Pelayanan Perpustakaan Keliling, oleh PD yang membidangi Perpustakaan dan Kearsipan.
6. Pelayanan pemasangan Implan Gratis, oleh PD yang membidangi Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana.
7. Pelayanan Kepegawaian, oleh PD yang membidangi Kepegawaian dan Pengembangan SDM.

8. Bazar oleh PD yang membidangi Koperasi UKM dan Perdagangan bekerjasama dengan Bulog dan/ atau Lembaga lain.
9. Konsultasi dan Pelayanan Pendidikan, oleh PD yang membidangi pendidikan dan Kebudayaan.
10. Pelayanan Informasi dan Komunikasi, oleh PD yang membidangi Komunikasi informatika dan Statistik.
11. Pelayanan Pajak Kendaraan Roda dua dan Roda Empat, oleh Kantor Samsat Lampung Tengah.
12. Pelayanan Jaminan Kesehatan dan Jaminan Ketenagakerjaan oleh BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan.
13. Pelayanan Perpanjangan SIM oleh Polres Lampung Tengah.
14. Donor Darah oleh PMI Lampung Tengah.
15. Loker Pelayanan Perbankan oleh Bank Lampung dan Bank Rajasa.
16. Pelayanan Publik Lainnya.

Praktik administrasi publik dalam program ini juga ditunjukkan melalui interaksi langsung antara pemerintah daerah dengan masyarakat, seperti dialog dan penyerapan aspirasi. Melalui mekanisme tersebut, pemerintah berupaya memberikan pelayanan yang lebih cepat, mudah, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Dalam bukunya *Public Policy Analysis: An Integrated Approach* edisi 6 (Dunn, 2018). menjelaskan bahwa evaluasi kebijakan memiliki fungsi utama untuk menilai *policy outcomes* (hasil kebijakan) dengan membandingkan antara tujuan yang diharapkan dengan hasil yang dicapai di lapangan. Evaluasi tidak hanya melihat sejauh mana kebijakan efektif, tetapi juga mempertimbangkan aspek efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, serta ketepatan kebijakan. Dengan demikian, evaluasi berperan penting dalam menghasilkan *policy-relevant knowledge* yang dapat digunakan untuk memperbaiki kebijakan yang ada maupun merancang kebijakan baru yang lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Perspektif ini menunjukkan bahwa evaluasi kebijakan bukan sekadar tahap penutup, melainkan bagian integral dari proses kebijakan yang bersifat siklus dan berkelanjutan.

Salah satu dimensi yang menjadi fokus penting dalam penelitian ini yaitu evaluasi kebijakan menurut (Dunn, 2018) tentang kriteria responsivitas. Menurut Dunn, responsivitas dalam kebijakan publik menunjukkan seberapa jauh suatu kebijakan mampu merespons kebutuhan, harapan, dan aspirasi masyarakat yang menjadi sasaran kebijakan tersebut. Kebijakan yang bersifat responsif tidak hanya disusun dari sudut pandang pemerintah, tetapi juga melibatkan masukan dari masyarakat serta mampu menyesuaikan diri dengan dinamika kondisi dan kebutuhan yang berkembang di lapangan, Putri dkk. (2025).

Dimensi ini menegaskan bahwa keberhasilan kebijakan tidak cukup hanya diukur dari efektivitas pencapaian tujuan atau efisiensi penggunaan sumber daya, melainkan juga dari relevansi kebijakan terhadap aspirasi kelompok sasaran. Suatu kebijakan dapat dinilai berhasil secara teknis, tetapi apabila tidak sejalan dengan kebutuhan masyarakat, maka kebijakan tersebut tetap dianggap kurang bermakna. Oleh karena itu, responsivitas berfungsi sebagai indikator demokratis yang menghubungkan kinerja kebijakan dengan kepuasan dan pengalaman masyarakat sebagai penerima manfaat.

Dapat dipahami bahwa Responsivitas kebijakan tidak hanya dilihat dari bagaimana kebijakan tersebut dibuat, tetapi juga dari bagaimana kebijakan itu mampu menjawab kebutuhan masyarakat secara nyata di lapangan. Responsivitas mencerminkan adanya kepekaan pemerintah terhadap kondisi masyarakat, sehingga kebijakan yang dibuat tidak bersifat kaku, tetapi mampu menyesuaikan dengan situasi dan kebutuhan yang berkembang. Responsivitas menjadi hal yang penting dalam kebijakan publik karena berkaitan langsung dengan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pemerintah. Kebijakan yang responsif akan lebih mudah diterima oleh masyarakat karena dianggap sesuai dengan kebutuhan mereka. Sebaliknya, jika kebijakan tidak responsif, maka kebijakan tersebut berpotensi tidak efektif meskipun secara administratif sudah berjalan dengan baik.

Dalam penelitian ini, responsivitas dipilih sebagai kriteria utama untuk menilai Program Bunga Kampung (Bupati Ngantor di Kampung) di Kecamatan Gunung Sugih. Program ini hadir sebagai inovasi pelayanan publik yang bertujuan mendekatkan layanan pemerintah ke masyarakat, sekaligus memangkas hambatan birokrasi yang selama ini dihadapi warga.

Penilaian terhadap responsivitas program menjadi penting karena menyangkut sejauh mana program tersebut benar-benar mampu menjawab kebutuhan masyarakat lokal, seperti kemudahan akses, kecepatan layanan, dan relevansi jenis layanan yang diberikan. Selain itu, aspek ini juga terkait dengan derajat partisipasi dan kepuasan masyarakat yang terlibat langsung dalam kegiatan program.

Program Bunga Kampung ini sudah selesai dilaksanakan, maka evaluasi perlu dilakukan guna melihat atau menilai tingkat responsivitas kebijakan terhadap kebutuhan masyarakat, sekaligus menjadi bahan pertimbangan dalam penyusunan program pelayanan publik di masa depan. Maka dari itu peneliti tertarik untuk meneliti “Responsivitas Kebijakan Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Studi Tentang Pelaksanaan Program Bupati Lampung Tengah Ngantor di Kampung Periode 2021-2024)”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis merumuskan masalah dalam penelitian yaitu Bagaimana responsivitas kebijakan Program Bupati Lampung Tengah Ngantor di Kampung (Bunga Kampung) di Kecamatan Gunung Sugih dalam penyelenggaraan pelayanan publik ?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis responsivitas kebijakan Program Bupati Lampung Tengah Ngantor di Kampung (Bunga Kampung) di Kecamatan Gunung Sugih dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini terdiri atas manfaat teoritis dan praktis, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan memberikan kontribusi bagi pengembangan kajian ilmu administrasi negara, khususnya dalam kajian evaluasi kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik dalam merespon kebutuhan masyarakat di tingkat kecamatan. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti lain yang ingin mengkaji program serupa dengan pendekatan, perspektif, atau lokasi penelitian berbeda yang lebih baik lagi.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini dapat memberikan masukan bagi Pemerintah Kabupaten Lampung Tengah, khususnya terkait responsivitas pelaksanaan Program Bunga Kampung di Kecamatan Gunung Sugih. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah serta pemangku kebijakan dalam merumuskan inovasi pelayanan publik yang lebih responsif di masa mendatang. Temuan penelitian ini diharapkan pula bermanfaat bagi pihak lain yang memiliki kepentingan akademik maupun praktis dalam pengembangan pelayanan publik.

II. TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memuat tinjauan pustaka yang menjadi landasan teoritis sekaligus pijakan konseptual bagi penelitian. Pembahasan diawali dengan penelitian terdahulu yang relevan untuk memberikan gambaran mengenai temuan serta perbandingan dengan fokus penelitian ini. Selanjutnya, diuraikan teori kebijakan publik yang menekankan proses perumusan hingga evaluasi kebijakan, serta tinjauan tentang pelayanan publik yang mencakup prinsip-prinsip, standar kualitas, dan perannya dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang responsif. Bagian terakhir membahas evaluasi program, dengan menekankan enam kriteria evaluasi kebijakan dengan fokus pada responsivitas menurut Dunn (2018) sebagai kerangka analitis utama.

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini disusun dengan merujuk pada sejumlah penelitian terdahulu yang dijadikan acuan untuk memperkaya landasan teori dalam proses penelitian. Kajian-kajian sebelumnya yang menjadi rujukan memiliki keterkaitan dengan topik penelitian, khususnya mengenai program pemerintah yang berfokus pada pelayanan kepada masyarakat. Adapun ringkasan penelitian terdahulu tersebut disajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 3. Penelitian Terdahulu

No	Nama & Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Fokus Penelitian
1.	Dimas Firman Syah. (2024). <i>Efektivitas Program Pelayanan Administrasi Kependudukan Banyuwangi (PELANGI) (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi)</i> . Skripsi, Universitas Brawijaya.	Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program PELANGI mampu meningkatkan aksesibilitas dan kualitas pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat Banyuwangi, khususnya di wilayah terpencil. Program ini efektif dalam menjangkau sasaran, meningkatkan kesadaran masyarakat melalui sosialisasi, serta mempermudah proses pengurusan dokumen kependudukan. Faktor pendukung program antara lain adanya sarana prasarana memadai, komitmen petugas, serta dukungan kerjasama perangkat desa. Sedangkan faktor penghambat meliputi keterbatasan informasi masyarakat, kendala jaringan internet dan listrik, serta medan geografis yang sulit dijangkau.	Menganalisis efektivitas pelaksanaan program Pelayanan Administrasi Kependudukan Banyuwangi (PELANGI) yang digagas oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi. Penelitian dibatasi pada empat indikator efektivitas program menurut Subagyo, yaitu ketepatan sasaran program, sosialisasi program, pencapaian tujuan program, serta pemantauan/pengawasan program
2.	Nova Safira Yuliana (2024). <i>Evaluasi Program Kampung Tangguh Siger pada Kelurahan Pinang Jaya Kecamatan Kemiling Kota Bandar Lampung</i> . Skripsi, Universitas Lampung.	Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program Kampung Tangguh Siger berhasil mencapai tujuan jangka pendek, yaitu membantu pemulihan ekonomi masyarakat selama pandemi melalui pengembangan UMKM dan pelatihan keterampilan. Namun, dampak program hanya dirasakan pada masa pandemi dan tidak berlanjut secara jangka panjang. Program dinilai efektif dalam memberikan manfaat langsung, tetapi belum optimal dalam menciptakan keberlanjutan bagi masyarakat.	Fokus penelitian ini adalah mengevaluasi pelaksanaan Program Kampung Tangguh Siger di Kelurahan Pinang Jaya, Kecamatan Kemiling, Kota Bandar Lampung. Evaluasi dilakukan dengan menggunakan <i>Goal Oriented Evaluation Model</i> (Ralph W. Tyler) untuk menilai ketercapaian tujuan program, baik dari segi <i>output</i> (hasil langsung) maupun <i>outcome</i> (dampak jangka panjang). Batasan penelitian diarahkan pada aspek pemulihan ekonomi masyarakat melalui pemanfaatan potensi lokal, pengembangan UMKM, serta pelatihan keterampilan selama pandemi Covid-19.

No	Nama & Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Fokus Penelitian
3.	Marlina Puji Lestari. (2024). <i>Evaluasi Dampak Program Optimasi Lahan (OPLAH) Rawa bagi Kesejahteraan Petani di Kecamatan Mataram Baru Kabupaten Lampung Timur</i> . Skripsi, Universitas Lampung.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program OPLAH Rawa memberikan dampak positif bagi petani di Kecamatan Mataram Baru. Program ini memperbaiki sistem drainase, mengurangi banjir, memperluas lahan tanam, serta meningkatkan produksi dan pendapatan petani. Selain itu, partisipasi petani dalam pengelolaan lahan juga meningkat. Namun, keberlanjutan program masih memerlukan dukungan berupa penyuluhan dan pemeliharaan infrastruktur agar manfaatnya dapat berkelanjutan.	Fokus penelitian ini adalah mengukur dan menganalisis dampak dari Program Optimasi Lahan (OPLAH) Rawa terhadap kesejahteraan petani di Kecamatan Mataram Baru. Penelitian membatasi kajian pada perbandingan kondisi pra dan pasca program, serta kesesuaian dampak dengan tujuan program. Aspek yang dinilai meliputi tata saluran drainase, luas lahan panen, kuantitas hasil produksi, perubahan pendapatan, serta partisipasi petani.
4	Wahyu Ageng Prasetyo. (2021). <i>Implementasi Program Smart Sawah Village dalam Meningkatkan Kesejahteraan Petani (Studi pada Desa Ketapanrame, Kecamatan Trawas, Kabupaten Mojokerto)</i> . Skripsi, Universitas Brawijaya.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa program Smart Sawah Village berjalan cukup baik dan mampu meningkatkan pengetahuan petani terkait teknologi pertanian modern, diversifikasi produk, serta akses pemasaran. Program ini juga berkontribusi pada peningkatan pendapatan petani melalui pemanfaatan teknologi dan pariwisata berbasis pertanian. Namun, masih terdapat kendala berupa keterbatasan sarana-prasarana, keterampilan petani yang belum merata, serta ketergantungan pada dukungan pemerintah desa. Secara umum, program ini dinilai bermanfaat dan berkontribusi positif terhadap kesejahteraan petani, meskipun keberlanjutan masih memerlukan penguatan kapasitas dan partisipasi masyarakat.	Fokus penelitian ini adalah menganalisis implementasi Program <i>Smart Sawah Village</i> yang dijalankan di Desa Ketapanrame, Kabupaten Mojokerto, dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan petani. Penelitian dibatasi pada tiga aspek implementasi kebijakan menurut Edward III, yaitu komunikasi, sumber daya, dan disposisi.

Sumber: *Diolah oleh peneliti (2025)*

Berdasarkan kajian penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa terdapat relevansi sekaligus perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan. Keempat penelitian sebelumnya secara umum menunjukkan bahwa evaluasi kebijakan pelayanan publik, baik pada program nasional maupun inovasi

daerah, memiliki kontribusi penting dalam menilai efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, serta ketepatan suatu program.

Seluruh penelitian terdahulu memiliki kesamaan orientasi, yakni pada evaluasi dan implementasi kebijakan publik yang berfokus pada pelayanan masyarakat. Penelitian yang dilakukan oleh Dimas Firman Syah (2024) menekankan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui Program PELANGI di Banyuwangi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program tersebut mampu meningkatkan aksesibilitas layanan, meskipun masih menghadapi kendala geografis dan keterbatasan infrastruktur. Selanjutnya, penelitian Nova Safira Yuliana (2024) mengevaluasi Program Kampung Tangguh Siger di Bandar Lampung dan menemukan bahwa program ini efektif dalam membantu pemulihan ekonomi jangka pendek selama pandemi, tetapi belum mampu menjamin keberlanjutan manfaat bagi masyarakat dalam jangka panjang.

Penelitian Marlina Puji Lestari (2024) menekankan pada analisis dampak dengan menilai Program OPLAH Rawa, yang terbukti meningkatkan produksi pertanian dan pendapatan petani, meskipun keberlanjutan program masih memerlukan intervensi lebih lanjut dari pemerintah. Adapun penelitian Wahyu Ageng Prasetyo (2021) menganalisis implementasi Program *Smart Sawah Village* di Mojokerto, yang berhasil meningkatkan kapasitas petani melalui teknologi pertanian dan pariwisata berbasis pertanian, namun tetap menghadapi keterbatasan sarana dan ketergantungan pada dukungan pemerintah desa.

Jika dibandingkan dengan penelitian ini, terdapat relevansi yang kuat terutama dalam aspek evaluasi dan implementasi kebijakan publik. Penelitian mengenai Program Bunga Kampung di Kecamatan Gunung Sugih, Lampung Tengah, memiliki kesamaan arah dengan penelitian terdahulu, yakni sama-sama menilai bagaimana kebijakan pemerintah mampu mendekatkan pelayanan publik kepada masyarakat sekaligus mengukur efektivitas serta keberhasilannya. Akan tetapi, penelitian ini juga memiliki perbedaan yang khas.

Penelitian terdahulu cenderung berfokus pada program dengan karakter sektoral, seperti administrasi kependudukan, pemulihan ekonomi, atau pertanian. Sebaliknya, penelitian ini menelaah inovasi pelayanan publik yang bersifat multi-sektor dan holistik, karena Program Bunga Kampung menghadirkan layanan administratif, sosial, hingga pemberdayaan masyarakat dalam satu rangkaian kegiatan terpadu.

Penelitian ini berupaya mengisi celah akademik dengan memberikan kontribusi analisis responsivitas kebijakan yang lebih komprehensif pada tingkat daerah. Relevansi penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada kerangka kebijakan publik, sementara kebaruan penelitian dapat ditemukan pada konteks objek kajian, yakni responsivitas terhadap inovasi pelayanan publik terpadu di Kecamatan Gunung Sugih Kabupaten Lampung Tengah. Penelitian ini hadir untuk melengkapi kajian terdahulu dengan perspektif berbeda, yakni dengan menyoroti Program Bunga Kampung sebagai inovasi pelayanan publik berbasis jemput bola.

Penelitian tidak hanya menilai efektivitas dan efisiensi program, tetapi juga mengamati bagaimana pendekatan pelayanan langsung mampu mendekatkan pemerintah dengan masyarakat, memperkuat ruang dialog, serta meningkatkan kepuasan publik. Dengan menggunakan teori evaluasi kebijakan William N. Dunn (2018), penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai keberhasilan maupun kendala implementasi program, sekaligus menjadi kontribusi bagi pengembangan praktik pelayanan publik di tingkat daerah.

2.2 Tinjauan Tentang Kebijakan Publik

Kebijakan pada dasarnya dapat bersumber dari individu maupun kelompok yang melaksanakan serangkaian tindakan, aktivitas, atau program untuk mencapai tujuan tertentu. Desrinelti dkk. (2021) menjelaskan kebijakan dapat dipahami sebagai suatu sistem yang terdiri atas *input*, proses, dan *output*.

Input kebijakan mencakup agenda pemerintah serta isu-isu yang berkembang di masyarakat. Proses kebijakan meliputi tahapan perumusan hingga pelaksanaan, yang umumnya dijalankan oleh kelompok penekan atau elit politik. Adapun *output* kebijakan diwujudkan dalam bentuk kinerja kebijakan itu sendiri. Dengan demikian, kebijakan bersifat dinamis dan tidak permanen, karena dapat lahir dalam rentang waktu yang tidak pasti serta berfungsi sebagai upaya pemecahan masalah terhadap berbagai persoalan yang muncul di masyarakat.

Menurut Rantung (2024), mendefinisikan kebijakan sebagai rangkaian tindakan atau kegiatan yang diusulkan oleh individu, kelompok, maupun pemerintah dalam suatu konteks tertentu, di mana terdapat peluang sekaligus hambatan yang memengaruhi pelaksanaannya untuk mencapai tujuan tertentu. Definisi ini menegaskan bahwa kebijakan tidak hanya berkaitan dengan gagasan atau rencana, melainkan juga mencerminkan perilaku yang berorientasi pada maksud dan tujuan. Dengan demikian, kebijakan harus menunjukkan apa yang benar-benar dilakukan dalam praktik, bukan sekadar apa yang direncanakan atau diusulkan dalam penyelesaian suatu permasalahan.

Dalam kehidupan berbangsa dan bernegara, setiap aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah maupun masyarakat dalam mewujudkan tujuan bersama selalu berlandaskan pada aturan yang telah ditetapkan. Aturan-aturan tersebut disusun oleh pihak atau lembaga yang memiliki otoritas berdasarkan peraturan perundang-undangan, yaitu pemerintah baik dalam arti luas maupun sempit, sehingga kemudian dikenal sebagai kebijakan publik. Kebijakan publik mencakup berbagai bidang kehidupan bersama serta meliputi seluruh urusan pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah.

Secara terminologis, kebijakan publik (*public policy*) memiliki beragam definisi yang disesuaikan dengan sudut pandang para ahli. Easton mendefinisikan kebijakan publik sebagai bentuk alokasi nilai-nilai yang bersifat mengikat dan memaksa kepada seluruh anggota masyarakat.

Menurut Woll dalam Rantung (2024), kebijakan publik dipahami sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah untuk memecahkan permasalahan di masyarakat, baik melalui tindakan langsung maupun melalui berbagai lembaga yang memiliki pengaruh terhadap kehidupan masyarakat.

Dalam konteks yang luas dan kompleks tersebut, pengertian kebijakan publik sebagaimana dirumuskan oleh Thomas R. Dye relevan untuk dipahami. Dye dikutip Sutmasa (2021) menyatakan bahwa kebijakan publik merupakan segala sesuatu yang dikerjakan oleh pemerintah, alasan pemerintah melakukannya, serta hasil yang ditimbulkan yang membuat kehidupan bersama mengalami perubahan. Definisi ini secara tegas menekankan bahwa pemerintah memiliki peran yang sangat penting dalam keseluruhan proses kebijakan publik, mulai dari tahap perumusan, implementasi, hingga pencapaian *outcomes*.

Dimensi dan indikator dalam kebijakan publik dapat dilihat dari beberapa aspek penting. Pertama, tujuan kebijakan, yaitu sejauh mana kebijakan mampu mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Hal ini menuntut adanya kesadaran terhadap permasalahan yang muncul, penetapan tujuan yang tepat, serta pencapaian hasil yang diharapkan. Kedua, efisiensi, yang mengukur sejauh mana kebijakan dapat menghindari pemborosan dan memastikan penggunaan sumber daya berlangsung secara optimal. Ketiga, keadilan, yang menekankan perlakuan yang setara dan adil bagi seluruh pihak yang terdampak oleh kebijakan. Keempat, dampak sosial dan ekonomi, yakni bagaimana kebijakan memengaruhi kondisi masyarakat dan perekonomian secara umum, termasuk dalam hal pertumbuhan ekonomi, pemerataan, dan pengentasan kemiskinan. Kelima, partisipasi masyarakat, yang mencerminkan keterlibatan publik dalam proses perencanaan, pelaksanaan, serta evaluasi kebijakan.

Keenam, keberlanjutan yaitu kemampuan kebijakan untuk tetap dijalankan dalam jangka panjang tanpa menimbulkan dampak negatif yang signifikan. Dimensi-dimensi tersebut memberikan gambaran menyeluruh mengenai efektivitas sebuah kebijakan dalam menjawab kebutuhan masyarakat (Damanik dkk., 2024).

Berdasarkan uraian kebijakan publik di atas, dapat disimpulkan bahwa kebijakan publik merupakan serangkaian keputusan dan tindakan yang diambil pemerintah, baik secara langsung maupun melalui lembaga yang berwenang, untuk menjawab persoalan-persoalan publik. Kebijakan publik tidak hanya lahir dari gagasan semata, tetapi diwujudkan dalam praktik yang nyata melalui proses input, formulasi, implementasi, hingga evaluasi. Dengan demikian, kebijakan publik mencerminkan upaya sistematis pemerintah untuk mencapai tujuan tertentu, menjaga efisiensi penggunaan sumber daya, menegakkan prinsip keadilan, serta memastikan keberlanjutan dalam pembangunan. Pada akhirnya, kebijakan publik merupakan instrumen penting bagi pemerintah untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat secara berkesinambungan dengan melibatkan partisipasi aktif publik dalam setiap tahapannya.

2.2.1 Proses Kebijakan Publik

Proses kebijakan publik pada dasarnya merupakan rangkaian tahapan yang menjelaskan bagaimana suatu persoalan yang muncul di masyarakat dapat memperoleh perhatian pemerintah, diformulasikan ke dalam rancangan kebijakan, kemudian diadopsi, dilaksanakan, dan pada akhirnya dievaluasi untuk menilai efektivitas serta dampak yang ditimbulkan.

Dalam literatur analisis kebijakan, tahapan ini dikenal sebagai *policy cycle*, yaitu suatu siklus yang memosisikan kebijakan publik bukan hanya sebagai produk akhir, melainkan sebagai proses berulang yang senantiasa bergerak mengikuti dinamika masalah, kebutuhan, dan kepentingan masyarakat (Dunn, 2018). Pemahaman atas tahapan ini menjadi penting mengingat kebijakan publik tidak lahir dalam ruang hampa, tetapi terbentuk melalui interaksi kompleks antara aktor negara, lembaga pemerintahan, kelompok kepentingan, maupun masyarakat luas.

Secara umum, proses kebijakan publik dimulai dengan tahap penetapan agenda (*agenda setting*), yakni ketika isu tertentu berhasil masuk ke dalam perhatian pemerintah untuk selanjutnya diproses. Tahap berikutnya adalah perumusan kebijakan (*policy formulation*), yang melibatkan identifikasi serta penyusunan alternatif solusi yang dapat dipertimbangkan. Setelah itu, kebijakan masuk ke

tahap adopsi (*policy adoption*), yaitu pengambilan keputusan formal oleh aktor atau lembaga yang berwenang. Kebijakan yang telah disahkan kemudian dilaksanakan pada tahap implementasi (*policy implementation*), melalui upaya birokrasi dan institusi terkait untuk merealisasikan keputusan dalam bentuk program, pelayanan, maupun regulasi konkret.

Fase selanjutnya, kebijakan dievaluasi (*policy evaluation*) untuk menilai sejauh mana tujuan yang telah ditetapkan dapat dicapai serta mengidentifikasi kelemahan dalam implementasinya. Berdasarkan hasil evaluasi, dapat dilakukan adaptasi kebijakan (*policy adaptation*) apabila diperlukan penyesuaian, atau suksesi kebijakan (*policy succession*) ketika tujuan kebijakan didefinisikan ulang agar tetap relevan dengan kebutuhan aktual. Dalam kondisi tertentu, kebijakan juga dapat dihentikan (*policy termination*) apabila dianggap tidak efektif atau tidak sesuai lagi dengan kebutuhan publik. Dengan demikian, keseluruhan tahapan tersebut menunjukkan bahwa proses kebijakan publik bersifat siklis dan dinamis, bukan linier, sebab setiap fase dapat saling memengaruhi serta memungkinkan untuk kembali pada tahapan sebelumnya.

Proses kebijakan publik tidak hanya dapat dipahami sebagai prosedur administratif yang baku, tetapi juga sebagai arena interaksi sosial, politik, dan ekonomi yang sarat dengan negosiasi dan kompromi. Dunn menegaskan bahwa hubungan antartahap sering kali membentuk *feedback loop* yang menghasilkan jalur singkat (*short circuiting*) maupun model anarki terorganisir seperti yang tergambar dalam teori *garbage can*.

Dengan demikian, kebijakan publik berkembang melalui proses yang melibatkan beragam aktor dan kepentingan, sehingga analisis terhadap proses kebijakan menuntut perpaduan antara kerangka teoritis dengan pemahaman empiris mengenai realitas kebijakan yang selalu berubah.

2.2.2 Tahapan Proses Kebijakan Publik

Proses kebijakan publik dipahami sebagai suatu siklus yang terdiri atas sejumlah tahapan yang saling berhubungan dan membentuk rangkaian fungsional. Tahapan tersebut tidak hanya menggambarkan langkah-langkah administratif, melainkan juga dinamika sosial dan politik yang melatarbelakanginya (Dunn, 2018). Dengan merujuk pada kerangka pemikiran Harold D. Lasswell, Dunn menekankan bahwa proses kebijakan perlu dipahami sebagai aktivitas intelektual yang berorientasi pada pemecahan masalah, kontekstual dalam kehidupan sosial, serta terbuka terhadap beragam metode analisis. Artinya, kebijakan publik tidak sekadar dipandang sebagai produk keputusan pemerintah, melainkan sebagai hasil interaksi kompleks antaraktor yang membawa nilai dan kepentingan masing-masing.

Proses kebijakan publik terdiri atas beberapa tahapan yang membentuk suatu siklus yang saling berhubungan. Tahapan ini tidak bersifat linear, melainkan interaktif, dengan kemungkinan adanya umpan balik dan perubahan arah pada setiap fase. Tahap-tahap pembuatan kebijakan publik menurut (Dunn, 2018) adalah sebagai berikut:

a. Penetapan Agenda (*Agenda Setting*)

Tahap awal dalam proses kebijakan adalah penetapan agenda, di mana isu-isu atau masalah publik diangkat untuk memperoleh perhatian dari pembuat keputusan. Tidak semua masalah publik dapat masuk ke dalam agenda pemerintahan, sebab proses ini dipengaruhi oleh tekanan dari kelompok kepentingan, aktor politik, maupun opini publik. Oleh karena itu, agenda setting menjadi fase penting dalam menentukan masalah mana yang layak direspons melalui kebijakan.

b. Formulasi Kebijakan (*Policy Formulation*)

Setelah suatu isu berhasil masuk dalam agenda, tahap berikutnya adalah formulasi kebijakan. Pada tahap ini, aktor-aktor terkait, baik legislatif, eksekutif, maupun lembaga lainnya, merumuskan berbagai alternatif kebijakan untuk menjawab masalah yang ada. Formulasi ini dapat berupa rancangan

undang-undang, keputusan pengadilan, hingga peraturan administratif yang menawarkan solusi berbeda.

c. Adopsi Kebijakan (*Policy Adoption*)

Formulasi kebijakan tidak otomatis menjadi keputusan yang sah tanpa adanya proses adopsi. Pada tahap ini, kebijakan dipilih dan disahkan melalui mekanisme formal, seperti persetujuan mayoritas legislatif, konsensus antar instansi, atau keputusan pengadilan. Adopsi menandai adanya legitimasi politik dan hukum sehingga kebijakan dapat dilaksanakan.

d. Implementasi Kebijakan (*Policy Implementation*)

Tahap implementasi adalah pelaksanaan kebijakan yang telah diadopsi. Implementasi dilakukan oleh lembaga administratif dengan menggerakkan sumber daya manusia, finansial, serta infrastruktur yang diperlukan. Efektivitas kebijakan sangat dipengaruhi oleh kemampuan birokrasi dalam menerjemahkan keputusan politik menjadi tindakan nyata.

e. Evaluasi Kebijakan (*Policy Evaluation*)

Evaluasi bertujuan untuk menilai sejauh mana kebijakan yang dilaksanakan sesuai dengan tujuan dan peraturan yang telah ditetapkan. Evaluasi dilakukan melalui audit, pengawasan, maupun penelitian independen untuk melihat apakah kebijakan tersebut efektif, efisien, dan relevan dengan kebutuhan masyarakat. Hasil evaluasi sering kali menjadi dasar untuk perbaikan di tahap berikutnya.

f. Adaptasi Kebijakan (*Policy Adaptation*)

Tidak jarang kebijakan yang sudah diimplementasikan menghadapi kendala, seperti regulasi yang tidak jelas, keterbatasan sumber daya, atau kurangnya pemahaman pelaksana. Dalam kondisi tersebut, kebijakan perlu diadaptasi agar lebih sesuai dengan situasi nyata. Adaptasi mencerminkan adanya penyesuaian berdasarkan masukan dan pengalaman di lapangan.

g. Suksesi Kebijakan (*Policy Succession*)

Tahap suksesi terjadi ketika suatu kebijakan dianggap tidak lagi relevan dengan masalah awal yang hendak diselesaikan. Namun, alih-alih dihentikan, kebijakan tersebut sering kali mengalami redefinisi tujuan agar tetap bermanfaat. Dengan demikian, kebijakan lama menjadi dasar lahirnya kebijakan baru yang lebih sesuai dengan perkembangan kondisi.

h. Penghentian Kebijakan (*Policy Termination*)

Tahap terakhir adalah penghentian kebijakan, yang dilakukan ketika kebijakan atau bahkan lembaga pelaksananya dinilai sudah tidak dibutuhkan lagi. Penghentian bisa dilakukan karena masalah yang dihadapi telah selesai, atau karena ada lembaga lain yang lebih mampu melaksanakan fungsi tersebut. *Termination* menunjukkan bahwa kebijakan publik bersifat dinamis, tidak permanen, dan dapat diakhiri sesuai kebutuhan.

Tahapan yang digunakan dalam penelitian ini berfokus pada evaluasi kebijakan. Pada tahap ini, kebijakan yang telah dilaksanakan akan dinilai untuk mengetahui sejauh mana efektivitasnya dalam memecahkan permasalahan yang dihadapi masyarakat. Kebijakan publik pada hakikatnya dirancang untuk menghasilkan dampak yang sesuai dengan target, khususnya dalam menjawab kebutuhan dan menyelesaikan persoalan masyarakat.

Sejalan dengan hal tersebut, Dunn menekankan bahwa proses kebijakan publik perlu dipahami sebagai suatu arena yang bersifat dinamis, di mana berbagai kepentingan dinegosiasikan, konflik diselesaikan, serta keputusan dirumuskan melalui interaksi yang kompleks. Perspektif ini memberikan pemahaman bahwa analisis kebijakan tidak hanya berfungsi sebagai instrumen teknis, melainkan juga sebagai proses reflektif untuk menafsirkan realitas kebijakan yang terus berkembang seiring dinamika sosial, politik, dan ekonomi.

2.3 Tinjauan Tentang Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas dan fungsi utama lembaga pemerintahan dalam suatu negara yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Landasan normatif mengenai pelayanan publik di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam regulasi tersebut dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah seluruh kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, pelayanan publik tidak hanya dimaknai sebagai kewajiban administratif pemerintah, tetapi juga sebagai instrumen penting untuk memastikan terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam berbagai aspek kehidupan.

Pelayanan publik pada dasarnya harus dilaksanakan secara bertanggung jawab sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku. Prinsip akuntabilitas dalam pelayanan menjadi penting karena melalui hal tersebut masyarakat dapat menumbuhkan kepercayaan terhadap kinerja instansi pemerintah. Kepercayaan publik inilah yang menjadi fondasi utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Secara lebih spesifik, pelayanan publik dapat dipahami sebagai rangkaian aktivitas yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah atau penyedia layanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai penerima layanan.

Dalam praktik penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah memiliki tanggung jawab utama untuk memberikan layanan yang optimal kepada masyarakat sebagai bagian dari upaya mewujudkan kesejahteraan sosial. Masyarakat pada dasarnya memiliki hak untuk memperoleh pelayanan yang layak, terlebih karena mereka telah memberikan kontribusi berupa kewajiban finansial, seperti pembayaran pajak, retribusi, dan pungutan resmi lainnya. Kendati demikian, kewajiban pemerintah dalam menyediakan pelayanan publik tidak berarti menutup kemungkinan bagi pihak lain untuk turut berperan.

Penyelenggaraan pelayanan publik dapat pula dilaksanakan oleh sektor swasta maupun pihak ketiga, seperti organisasi nirlaba, relawan, serta Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM). Dalam kondisi ketika fungsi pelayanan publik tertentu dilimpahkan kepada pihak swasta atau pihak ketiga, maka peran strategis pemerintah adalah memastikan adanya regulasi yang jelas, jaminan keamanan, kepastian hukum, serta terciptanya lingkungan yang kondusif bagi terselenggaranya pelayanan yang berkualitas.

Kualitas dipahami sebagai suatu kondisi yang bersifat dinamis dan berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses, serta lingkungan yang mampu memenuhi bahkan melampaui harapan. Dalam konteks organisasi pelayanan publik, kualitas memiliki ciri khas berupa *public accountability*, di mana setiap warga negara berhak mengevaluasi kualitas pelayanan yang diterimanya.

Penilaian terhadap kualitas pelayanan publik tidak dapat dilepaskan dari peran masyarakat sebagai penerima layanan maupun aparatur sebagai pelaksana pelayanan. Oleh karena itu, evaluasi dari pengguna layanan menjadi elemen pertama dalam menganalisis kualitas pelayanan publik. Selanjutnya, elemen kedua yang perlu diperhatikan adalah sejauh mana pelayanan tersebut mudah dikenali, baik sebelum proses, selama proses berlangsung, maupun setelah pelayanan diberikan.

Kualitas pelayanan publik pada dasarnya dapat dipahami sebagai kemampuan organisasi penyelenggara layanan untuk memberikan pelayanan yang mampu memenuhi serta memuaskan kebutuhan pengguna, baik melalui aspek teknis maupun administratif (Along, 2020) dikutip dalam (Sumbawati, 2024). Dengan demikian, kualitas pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis semata, melainkan merupakan integrasi dari sistem, sumber daya, strategi, dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

2.3.1 Prinsip Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas tidak dapat dilepaskan dari penerapan prinsip-prinsip dasar yang menjadi landasan operasional bagi instansi pemerintah maupun penyelenggara pelayanan lainnya. Prinsip-prinsip tersebut berfungsi sebagai pedoman normatif yang memastikan bahwa pelayanan yang diberikan tidak hanya memenuhi standar administratif, tetapi juga mampu menjawab kebutuhan dan harapan masyarakat sebagai penerima layanan Amatulloh dalam Siti (2023). Dalam konteks pelayanan publik di Indonesia, terdapat sejumlah prinsip fundamental yang harus dipegang teguh oleh setiap penyelenggara layanan, di antaranya yaitu :

Prinsip akuntabilitas merupakan fondasi utama dalam membangun kepercayaan publik terhadap kinerja institusi pelayanan. Akuntabilitas menuntut adanya pertanggungjawaban yang jelas dari penyelenggara pelayanan atas setiap keputusan, tindakan, dan penggunaan sumber daya dalam proses penyelenggaraan layanan. Melalui akuntabilitas, masyarakat memiliki hak untuk mengetahui bagaimana pelayanan dijalankan, siapa yang bertanggung jawab atas pelaksanaannya, serta bagaimana mekanisme pengaduan dan penyelesaian masalah apabila terjadi penyimpangan atau ketidakpuasan. Penerapan prinsip akuntabilitas secara konsisten akan mendorong aparatur pelayanan untuk bekerja secara profesional, disiplin, dan berorientasi pada kepentingan publik, sehingga tercipta tata kelola pemerintahan yang baik dan dapat dipercaya oleh masyarakat.

Transparansi menjadi prinsip kedua yang tidak kalah pentingnya dalam mewujudkan pelayanan publik yang kredibel. Transparansi mengharuskan penyelenggara pelayanan untuk membuka akses informasi seluas-luasnya kepada masyarakat terkait prosedur, persyaratan, biaya, waktu penyelesaian, serta dasar hukum yang mengatur penyelenggaraan pelayanan. Keterbukaan informasi ini memungkinkan masyarakat untuk memahami hak dan kewajibannya sebagai pengguna layanan, sekaligus meminimalisir potensi terjadinya penyalahgunaan wewenang, pungutan liar, atau praktik korupsi di lingkungan birokrasi. Transparansi juga berkontribusi pada terciptanya iklim

partisipatif, di mana masyarakat dapat memberikan masukan konstruktif terhadap perbaikan sistem pelayanan yang ada.

Efisiensi dan efektivitas merupakan dua prinsip yang saling berkaitan dalam mengoptimalkan penyelenggaraan pelayanan publik. Efisiensi merujuk pada upaya untuk meminimalkan penggunaan sumber daya, baik waktu, tenaga, maupun anggaran, tanpa mengurangi kualitas output layanan yang dihasilkan. Sementara itu, efektivitas berkaitan dengan pencapaian tujuan pelayanan sesuai dengan target yang telah ditetapkan, sehingga manfaat yang diterima oleh masyarakat dapat dirasakan secara nyata.

Penerapan prinsip efisiensi mendorong instansi pelayanan untuk melakukan inovasi dalam prosedur kerja, pemanfaatan teknologi, serta pengelolaan anggaran yang rasional. Di sisi lain, efektivitas memastikan bahwa setiap kegiatan pelayanan memiliki dampak positif yang signifikan terhadap pemenuhan kebutuhan masyarakat. Kombinasi antara efisiensi dan efektivitas akan menghasilkan pelayanan yang tidak hanya cepat dan hemat biaya, tetapi juga tepat sasaran dan berdaya guna tinggi.

Aksesibilitas menjadi prinsip yang sangat krusial dalam menjamin keadilan dan kesetaraan dalam pelayanan publik. Prinsip ini menghendaki bahwa setiap warga negara, tanpa memandang latar belakang sosial, ekonomi, geografis, maupun kondisi fisik, memiliki kesempatan yang sama untuk mengakses layanan publik.

Aksesibilitas mencakup kemudahan dalam hal jangkauan lokasi pelayanan, ketersediaan informasi yang mudah dipahami, serta penyediaan fasilitas yang ramah bagi kelompok rentan seperti penyandang disabilitas, lansia, dan anak-anak. Dalam era digitalisasi, aksesibilitas juga diwujudkan melalui pengembangan layanan berbasis teknologi informasi yang memungkinkan masyarakat untuk mengakses pelayanan secara daring, sehingga hambatan geografis dan waktu dapat diminimalisir. Dengan demikian, prinsip aksesibilitas tidak hanya berdimensi fisik, tetapi juga mencakup aspek sosial,

ekonomi, dan teknologi yang memungkinkan inklusivitas dalam pelayanan publik.

Kepuasan pengguna layanan merupakan prinsip yang menjadi indikator akhir dari keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik. Kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan tidak hanya diukur dari aspek kecepatan atau ketepatan prosedur, tetapi juga mencakup pengalaman menyeluruh yang dirasakan selama proses pelayanan berlangsung. Hal ini meliputi sikap dan perilaku aparatur, kenyamanan fasilitas, kemudahan prosedur, serta kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang diterima. Prinsip kepuasan pengguna layanan menuntut penyelenggara untuk senantiasa mendengarkan aspirasi masyarakat, melakukan evaluasi berkala terhadap kinerja pelayanan, serta melakukan perbaikan berkelanjutan berdasarkan umpan balik yang diterima. Kepuasan masyarakat bukan hanya menjadi tujuan akhir, tetapi juga menjadi cermin dari kualitas tata kelola pelayanan yang dijalankan oleh instansi pemerintah.

Kelima prinsip pelayanan publik tersebut saling terkait dan membentuk suatu sistem yang utuh dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Akuntabilitas dan transparansi membangun kepercayaan, efisiensi dan efektivitas mengoptimalkan sumber daya, aksesibilitas menjamin keadilan, sementara kepuasan pengguna layanan menjadi tolok ukur keberhasilan.

Penerapan prinsip-prinsip ini secara konsisten dan terintegrasi akan membawa dampak positif tidak hanya bagi peningkatan kualitas pelayanan, tetapi juga bagi penguatan legitimasi pemerintah di mata masyarakat. Oleh karena itu, setiap penyelenggara pelayanan publik, baik di tingkat pusat maupun daerah, memiliki tanggung jawab moral dan hukum untuk menjalankan prinsip-prinsip ini dalam setiap aspek penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat.

2.3.2 Standar Kualitas Pelayanan Publik

Penetapan standar pelayanan merupakan isu yang sangat krusial dalam upaya pengembangan sistem pelayanan publik di Negara Kesatuan Republik Indonesia. Standar pelayanan berfungsi sebagai pedoman yang mengatur berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan, mulai dari input, proses, hingga output. Standardisasi pada aspek input dipandang penting karena perbedaan kuantitas dan kualitas sumber daya antar daerah sering kali menimbulkan kesenjangan akses terhadap pelayanan yang berkualitas. Hal ini terlihat, misalnya, pada sektor pendidikan dan kesehatan, di mana kemampuan keuangan daerah yang berbeda berimplikasi pada variasi kualitas input layanan di masing-masing wilayah. Standar pelayanan merupakan tolok ukur yang dijadikan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan, sekaligus acuan dalam menilai kualitas pelayanan. Standar ini juga diposisikan sebagai kewajiban sekaligus bentuk janji penyelenggara kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur (Siti 2023).

Berdasarkan penjelasan mengenai pentingnya standar pelayanan dalam sistem pelayanan publik, dapat disimpulkan bahwa penetapan standar pelayanan merupakan aspek krusial dalam menjamin mutu layanan publik. Standar ini berfungsi sebagai pedoman bagi birokrasi publik dalam mengatur input, proses, maupun output pelayanan, sekaligus sebagai bentuk komitmen penyelenggara kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Dengan demikian, pelayanan publik tidak hanya menjadi kewajiban negara, tetapi juga hak masyarakat yang harus dipenuhi dalam rangka meningkatkan kesejahteraan melalui pelayanan yang meliputi administrasi, barang, maupun jasa.

Standar kualitas pelayanan publik juga mengacu pada regulasi yang berlaku, yaitu Peraturan Bupati Lampung Tengah Nomor 15 Tahun 2022 tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik melalui Program Bupati Ngantor di Kampung. Peraturan ini menjadi pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas melalui Program Bunga Kampung.

Peraturan tersebut menegaskan bahwa pelayanan publik harus dilaksanakan secara cepat, efisien, transparan, serta tidak dipungut biaya, sehingga mampu memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan. Selain itu, program ini juga bertujuan untuk mendekatkan pemerintah dengan masyarakat serta memperpendek rentang kendali pelayanan publik. Berdasarkan ketentuan dalam Pasal 4, sasaran dari Peraturan Bupati ini adalah terciptanya sinkronisasi dan sinergi antar unsur di lingkungan Pemerintah Daerah dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Selanjutnya, dalam Pasal 5 dijelaskan bahwa Program Bunga Kampung dilaksanakan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui kegiatan Bupati yang berkantor langsung di kampung. Kegiatan ini dilaksanakan secara rutin setiap hari Kamis dan Jumat dengan melibatkan perangkat daerah yang memiliki tugas dan fungsi terkait pelayanan kepada masyarakat.

Melalui pedoman ini, penyelenggaraan pelayanan publik dalam Program Bunga Kampung tidak hanya berorientasi pada pemenuhan standar administratif, tetapi juga pada peningkatan kualitas layanan yang lebih responsif, mudah diakses, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

2.4 Tinjauan Tentang Program

Program dapat dipahami sebagai penjabaran dari suatu rencana, yang merupakan bagian integral dari proses perencanaan. Program juga sering diartikan sebagai kerangka dasar bagi pelaksanaan suatu kegiatan. Lebih lanjut, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional menjelaskan bahwa program merupakan instrumen kebijakan yang mencakup satu atau lebih kegiatan yang dilaksanakan oleh instansi atau lembaga pemerintah. Program bertujuan untuk mencapai sasaran dan tujuan tertentu, serta memperoleh alokasi anggaran atau melibatkan partisipasi masyarakat yang dikoordinasikan oleh instansi terkait.

Program dapat diartikan sebagai seperangkat sumber daya dan kegiatan yang diarahkan untuk mencapai satu atau lebih tujuan bersama (Rismawati, 2024). Berdasarkan kedua pengertian tersebut, program dapat dipahami sebagai rangkaian kegiatan yang memerlukan perencanaan matang. Pelaksanaan suatu

program harus memiliki sasaran, manfaat, serta tujuan yang jelas agar program tersebut dapat dianggap berhasil. Dalam proses pelaksanaan, program biasanya dikelola melalui tahapan perencanaan, implementasi, dan evaluasi, yang secara keseluruhan bertujuan untuk memastikan efektivitas dan pencapaian tujuan program. Program merupakan serangkaian kegiatan yang dirancang secara sistematis sebagai penjabaran dari suatu rencana untuk mencapai tujuan tertentu. Program tidak hanya berfungsi sebagai kerangka dasar dalam pelaksanaan kegiatan, tetapi juga menjadi instrumen kebijakan yang melibatkan sumber daya, anggaran, serta partisipasi masyarakat.

Keberhasilan suatu program sangat ditentukan oleh kejelasan sasaran, manfaat, dan tujuan yang ingin dicapai, sehingga pelaksanaannya harus melalui tahapan perencanaan, implementasi, hingga evaluasi (Warman 2023). Dengan demikian, program dapat dipahami sebagai instrumen strategis yang berperan penting dalam memastikan efektivitas pencapaian tujuan pembangunan maupun kebijakan publik.

2.4.1 Responsivitas Kebijakan Menurut William N. Dunn (2018)

Evaluasi kebijakan merupakan salah satu tahapan penting dalam siklus kebijakan publik yang berfungsi untuk menilai sejauh mana kebijakan yang telah dilaksanakan mampu mencapai tujuan yang ditetapkan Winarno dalam (Miskiyah, 2017). Tanpa adanya evaluasi, proses kebijakan publik akan kehilangan umpan balik (*feedback*) yang esensial bagi perbaikan dan keberlanjutan program. Evaluasi tidak hanya sekadar mengukur hasil, tetapi juga menjadi sarana reflektif untuk memastikan apakah kebijakan benar-benar bermanfaat bagi masyarakat. Oleh karena itu, evaluasi berperan penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang responsif, adaptif, dan akuntabel.

Menurut Dunn (2018), evaluasi kebijakan adalah proses menghasilkan informasi yang valid dan andal tentang kinerja kebijakan, yakni sejauh mana kebutuhan, nilai, dan peluang masyarakat telah terpenuhi melalui tindakan publik. Dunn menekankan bahwa evaluasi bukan hanya pengumpulan data, melainkan juga penilaian terhadap keberhargaan (*worth*) dari suatu kebijakan. Definisi ini sejalan dengan pandangan (Faizin & Kusumaningrum, 2023) yang

menyatakan bahwa evaluasi adalah penerapan metode sistematis untuk menilai konsekuensi program publik, serta (Sutmasa, 2017) yang menekankan bahwa evaluasi bertujuan untuk mengidentifikasi keberhasilan dan kegagalan dalam implementasi kebijakan. Dengan demikian, evaluasi dapat dipahami sebagai upaya analitis yang menggabungkan aspek empiris (fakta) dan normatif (nilai).

Fungsi evaluasi kebijakan menurut Dunn (2018) meliputi beberapa hal utama. Pertama, memberikan informasi yang valid tentang kinerja kebijakan sehingga dapat diketahui sejauh mana tujuan dan sasaran tercapai. Kedua, membantu klarifikasi sekaligus kritik terhadap nilai yang mendasari pemilihan tujuan kebijakan, sehingga mencegah penyimpangan dari orientasi awal kebijakan. Ketiga, evaluasi berperan dalam perumusan ulang masalah kebijakan dan penyusunan alternatif baru apabila kebijakan yang ada dinilai tidak memadai. Fungsi-fungsi ini menunjukkan bahwa evaluasi bukan sekadar tahap akhir, tetapi juga jembatan bagi siklus kebijakan berikutnya.

Dapat disimpulkan bahwa evaluasi merupakan tahapan yang bersifat fundamental dalam siklus kebijakan publik. Evaluasi tidak hanya dipahami sebagai mekanisme teknis untuk menilai ketercapaian tujuan, melainkan juga sebagai instrumen reflektif yang menghubungkan antara fakta empiris dengan nilai-nilai normatif. Kehadiran evaluasi menjadikan kebijakan publik lebih adaptif terhadap dinamika kebutuhan masyarakat, sekaligus mencegah terjadinya stagnasi maupun penyimpangan dalam implementasi. Fungsi evaluasi yang menekankan pada pengukuran kinerja, klarifikasi tujuan, serta perumusan ulang masalah, menunjukkan bahwa evaluasi adalah bagian integral dari proses pembelajaran kebijakan (*policy learning*) yang berkelanjutan. Dengan demikian, evaluasi kebijakan memiliki peran strategis dalam memperkuat akuntabilitas, responsivitas, dan legitimasi penyelenggaraan pemerintahan, serta menjadi dasar bagi perumusan kebijakan baru yang lebih efektif dan relevan bagi masyarakat.

Dunn (2018) mengemukakan enam kriteria evaluasi kebijakan yang dapat digunakan sebagai dasar analisis, yaitu:

a) Efektivitas (*effectiveness*)

Efektivitas merujuk pada sejauh mana suatu kebijakan berhasil mencapai tujuan dan hasil yang telah ditetapkan. Dalam hal ini, fokus utamanya adalah pada kesesuaian antara tujuan kebijakan dengan hasil nyata di lapangan.

b) Efisiensi (*efficiency*)

Efisiensi berhubungan dengan perbandingan antara sumber daya yang digunakan dengan hasil yang diperoleh. Kebijakan dinilai efisien apabila dapat menghasilkan output atau outcome tertentu dengan biaya, tenaga, dan waktu seminimal mungkin. Konsep ini menekankan optimalisasi penggunaan sumber daya publik, sehingga hasil yang dicapai tidak hanya memadai tetapi juga dicapai dengan cara yang hemat dan rasional. Evaluasi dari aspek efisiensi penting karena sumber daya pemerintah terbatas dan harus dialokasikan secara bijak.

c) Kecukupan (*adequacy*)

Kecukupan menekankan pada pertanyaan apakah tingkat efektivitas yang dicapai sudah cukup untuk mengatasi masalah kebijakan yang ada. Artinya, meskipun sebuah program efektif mencapai target, belum tentu program tersebut cukup signifikan untuk menyelesaikan persoalan yang lebih luas. Oleh karena itu, kecukupan memperluas analisis dari sekadar tercapai tidaknya tujuan ke arah signifikansi hasil terhadap masalah utama.

d) Pemerataan (*equity*)

Kriteria pemerataan menilai sejauh mana distribusi manfaat dan beban dari suatu kebijakan dapat dirasakan secara adil oleh seluruh kelompok masyarakat. Kebijakan yang efektif sekalipun akan dinilai kurang baik jika hasilnya hanya dinikmati oleh kelompok tertentu, sementara kelompok rentan atau miskin tidak mendapatkan manfaat yang sepadan. Pemerataan menekankan dimensi keadilan sosial dalam kebijakan, sehingga setiap warga negara memperoleh kesempatan dan perlakuan yang setara dalam menikmati hasil pembangunan.

e) Responsivitas (*responsiveness*)

Responsivitas menekankan sejauh mana kebijakan mampu menanggapi kebutuhan, preferensi, dan aspirasi kelompok sasaran. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan kebijakan tidak hanya diukur dari pencapaian target, tetapi juga dari kesesuaiannya dengan harapan masyarakat. Dengan demikian, responsivitas menegaskan pentingnya interaksi antara pembuat kebijakan dengan penerima manfaat.

f) Ketepatan (*appropriateness*)

Ketepatan berkaitan dengan kelayakan tujuan yang hendak dicapai oleh kebijakan. Pertanyaan utama dari aspek ini adalah: apakah tujuan kebijakan tersebut benar-benar pantas, bernilai, dan relevan dengan kebutuhan masyarakat? Sebuah kebijakan mungkin efektif dan efisien, tetapi jika tujuan yang dicapai tidak relevan dengan kebutuhan publik atau bahkan tidak bernilai strategis, maka kebijakan tersebut dapat dipertanyakan ketepatannya. Oleh karena itu, aspek ketepatan menekankan pentingnya kesesuaian antara tujuan kebijakan dengan nilai dan kebutuhan fundamental masyarakat.

Enam kriteria evaluasi kebijakan menurut Dunn (2018) menegaskan bahwa penilaian kebijakan tidak hanya terbatas pada pencapaian tujuan (efektivitas) dan pemanfaatan sumber daya (efisiensi), tetapi juga mencakup kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan. Kriteria tersebut memberikan gambaran bahwa evaluasi kebijakan harus menyentuh aspek hasil, keadilan distribusi manfaat, kesesuaian dengan aspirasi masyarakat, serta relevansi tujuan kebijakan dengan kebutuhan publik. Dengan demikian, kerangka evaluasi ini bersifat komprehensif sehingga dapat memperkuat akuntabilitas, relevansi, dan keberlanjutan kebijakan publik.

Dalam konteks penelitian ini, seluruh kriteria evaluasi memiliki peran penting, namun fokus utama yang akan diteliti diarahkan pada aspek responsivitas. Hal ini disebabkan karena kebijakan publik, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan, pada hakikatnya ditujukan untuk menjawab kebutuhan nyata masyarakat sebagai penerima manfaat.

Kebijakan yang efektif dan efisien tidak akan bermakna apabila tidak sejalan dengan aspirasi dan kepentingan warga. Oleh karena itu, pembahasan responsivitas menjadi penting karena kriteria ini menguji sejauh mana kebijakan mampu mendengarkan suara masyarakat, menanggapi kebutuhan yang beragam, serta memberikan ruang partisipasi bagi kelompok sasaran.

Responsivitas dalam evaluasi kebijakan berperan sebagai indikator demokratis yang menegaskan hubungan langsung antara implementasi kebijakan dengan kepuasan masyarakat. Tingkat responsivitas pelayanan publik tidak semata-mata ditentukan oleh kecepatan aparatur dalam menanggapi kebutuhan masyarakat, melainkan juga oleh aspek keadilan dalam kebijakan yang menjadi dasarnya. Suatu kebijakan yang responsif harus mampu menjamin kesetaraan akses layanan bagi seluruh warga negara tanpa memandang latar belakang sosial, ekonomi, maupun wilayah tempat tinggal (Dunn, 2018).

(Dunn, 2018) menekankan bahwa responsivitas dapat diukur melalui konsistensi antara hasil kebijakan dengan masukan publik, baik melalui survei maupun forum partisipatif. Dengan kata lain, evaluasi responsivitas mengaitkan kinerja kebijakan dengan pengalaman empiris warga sebagai penerima layanan. Dalam penelitian mengenai Program Bunga Kampung, responsivitas menjadi lensa utama untuk melihat apakah program benar-benar hadir menjawab kebutuhan administratif dan sosial masyarakat, sekaligus memperkuat keterhubungan antara pemerintah dengan warga desa.

Fokus pada responsivitas ini juga relevan dengan tujuan program yang berorientasi mendekatkan pelayanan publik kepada masyarakat. Program yang dihadirkan secara tatap muka di setiap kecamatan memberikan peluang bagi pemerintah untuk memahami secara langsung permasalahan dan aspirasi warga.

Konsep responsivitas yang masih bersifat konseptual perlu dioperasionalkan ke dalam indikator yang lebih empiris agar dapat diukur secara sistematis dalam konteks penelitian lapangan. Oleh karena itu, dalam penelitian mengenai Program Bupati Ngantor di Kampung (Bunga Kampung), dimensi

responsivitas diturunkan ke dalam beberapa aspek analitis yang disesuaikan dengan karakteristik penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Gunung Sugih. Operasionalisasi ini bertujuan untuk memberikan ukuran yang lebih konkret mengenai sejauh mana program mampu menyesuaikan layanan dengan kebutuhan masyarakat, meningkatkan kualitas interaksi pelayanan, serta menghasilkan kepuasan publik sebagai penerima manfaat.

Tabel 4. Aspek Responsivitas menurut Teori William N. Dunn 2018

No	Aspek Responsivitas	Keterangan
1.	Kebutuhan dan Harapan Masyarakat	Aspek ini menilai sejauh mana Program Bunga Kampung mampu mengidentifikasi serta memenuhi kebutuhan riil dan harapan masyarakat sebagai penerima layanan. Responsivitas tercermin ketika program yang dijalankan benar-benar selaras dengan permasalahan yang dihadapi masyarakat di lapangan.
2.	Kecepatan dan Kemudahan Layanan	Aspek ini mengukur kemampuan penyelenggara program dalam memberikan pelayanan yang cepat, sederhana, dan mudah diakses oleh masyarakat. Pelayanan yang responsif ditandai oleh prosedur yang tidak berbelit, waktu layanan yang relatif singkat, serta kemudahan masyarakat dalam memperoleh layanan.
3.	Partisipasi Masyarakat	Aspek ini melihat sejauh mana masyarakat terlibat dalam pelaksanaan dan pemanfaatan program. Tingkat partisipasi menunjukkan adanya ruang interaksi antara pemerintah dan masyarakat, yang menjadi salah satu indikator penting dalam menilai responsivitas kebijakan publik.

No	Aspek Responsivitas	Keterangan
4.	Respons dan Kinerja Aparatur	Aspek ini menilai kemampuan aparatur dalam memberikan tanggapan yang cepat, tepat, dan profesional terhadap kebutuhan masyarakat. Aparatur yang responsif ditunjukkan melalui sikap pelayanan yang komunikatif, solutif, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Sumber: *Diolah oleh Peneliti (2026)*

Dapat disimpulkan bahwa responsivitas Program Bunga Kampung dapat dilihat dari sejauh mana program ini mampu memahami dan memenuhi kebutuhan serta harapan masyarakat. Program dikatakan responsif apabila layanan yang diberikan benar-benar sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang dihadapi masyarakat di lapangan. Selain itu, partisipasi masyarakat dan aspek kecepatan dan kemudahan layanan juga menjadi indikator penting, di mana pelayanan yang baik ditandai dengan prosedur yang sederhana, waktu yang relatif cepat, serta kemudahan akses bagi masyarakat dalam memperoleh layanan tanpa hambatan yang berarti.

Di sisi lain, responsivitas juga sangat ditentukan oleh kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan. Menurut penulis, aparatur yang responsif adalah aparatur yang mampu memberikan tanggapan secara cepat, tepat, dan profesional, serta memiliki sikap yang komunikatif dan solutif dalam menghadapi kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, kombinasi antara kesesuaian program dengan kebutuhan masyarakat, kemudahan layanan, serta kinerja aparatur yang baik menjadi faktor utama dalam menilai tingkat responsivitas Program Bunga Kampung dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Melalui ketiga aspek tersebut, penelitian ini berupaya menilai secara komprehensif tingkat responsivitas Program Bupati Lampung Tengah Ngantor di Kampung (Bunga Kampung) dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Gunung Sugih.

2.5 Kerangka Pikir

Kerangka berpikir dalam penelitian ini berangkat dari pemahaman bahwa pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sekaligus meningkatkan kesejahteraan sosial.

Landasan normatif penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, undang-undang tersebut menjadi dasar normatif yang menuntut pemerintah agar mampu memberikan layanan yang berkualitas, mudah diakses, dan responsif terhadap dinamika kebutuhan masyarakat.. Regulasi tersebut menegaskan bahwa pelayanan publik tidak hanya dimaknai sebagai kewajiban administratif pemerintah, melainkan sebagai instrumen penting untuk menjamin terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam berbagai aspek kehidupan. Dengan demikian, penyelenggaraan pelayanan publik pada hakikatnya menjadi tolok ukur kinerja pemerintah dalam menjawab kebutuhan publik secara nyata.

Sebagai perpanjangan tangan pemerintah daerah memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang efektif, berkualitas, dan berkeadilan. Dalam konteks inilah Pemerintah menginisiasi sebuah program inovatif bernama Bupati Lampung Tengah Ngantor di Kampung (Bunga Kampung). Program ini dirancang untuk mendekatkan akses pelayanan kepada masyarakat dengan menghadirkan langsung pelayanan administrasi dan pelayanan pemerintahan ke tengah-tengah masyarakat. Landasan hukum dari pelaksanaan program ini tertuang dalam Peraturan Bupati Lampung Tengah Nomor 15 Tahun 2022 tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik Melalui Program Bupati Ngantor di Kampung. Peraturan ini menetapkan bahwa Bunga Kampung merupakan upaya peningkatan pelayanan publik yang dilaksanakan setiap hari Kamis dan Jumat dengan melibatkan berbagai perangkat daerah untuk memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Tujuan utamanya adalah mendekatkan pemerintah dengan warga, memperpendek rentang kendali birokrasi, serta memberikan pelayanan yang cepat, transparan, efisien, dan tanpa biaya. Dengan dasar hukum ini, Bunga Kampung menjadi inovasi daerah

yang terarah dan memiliki legitimasi kuat dalam mendukung tata kelola pemerintahan yang efektif serta responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kehadiran program ini diharapkan dapat menjawab berbagai permasalahan pelayanan publik sebelumnya, seperti birokrasi yang panjang, keterbatasan akses masyarakat desa terhadap pelayanan administratif, serta rendahnya efektivitas layanan.

Kabupaten Lampung Tengah merupakan wilayah dengan cakupan administrasi yang luas serta keragaman sosial budaya yang tinggi. Kondisi ini menjadikan Gunung Sugih sebagai locus yang tepat untuk menilai sejauh mana pelayanan publik dapat menjawab kebutuhan riil masyarakat. Kecamatan ini dipilih karena memiliki posisi strategis sebagai ibu kota kabupaten sekaligus pusat pemerintahan yang menjadi cerminan kompleksitas sekaligus tantangan penyelenggaraan pelayanan publik.

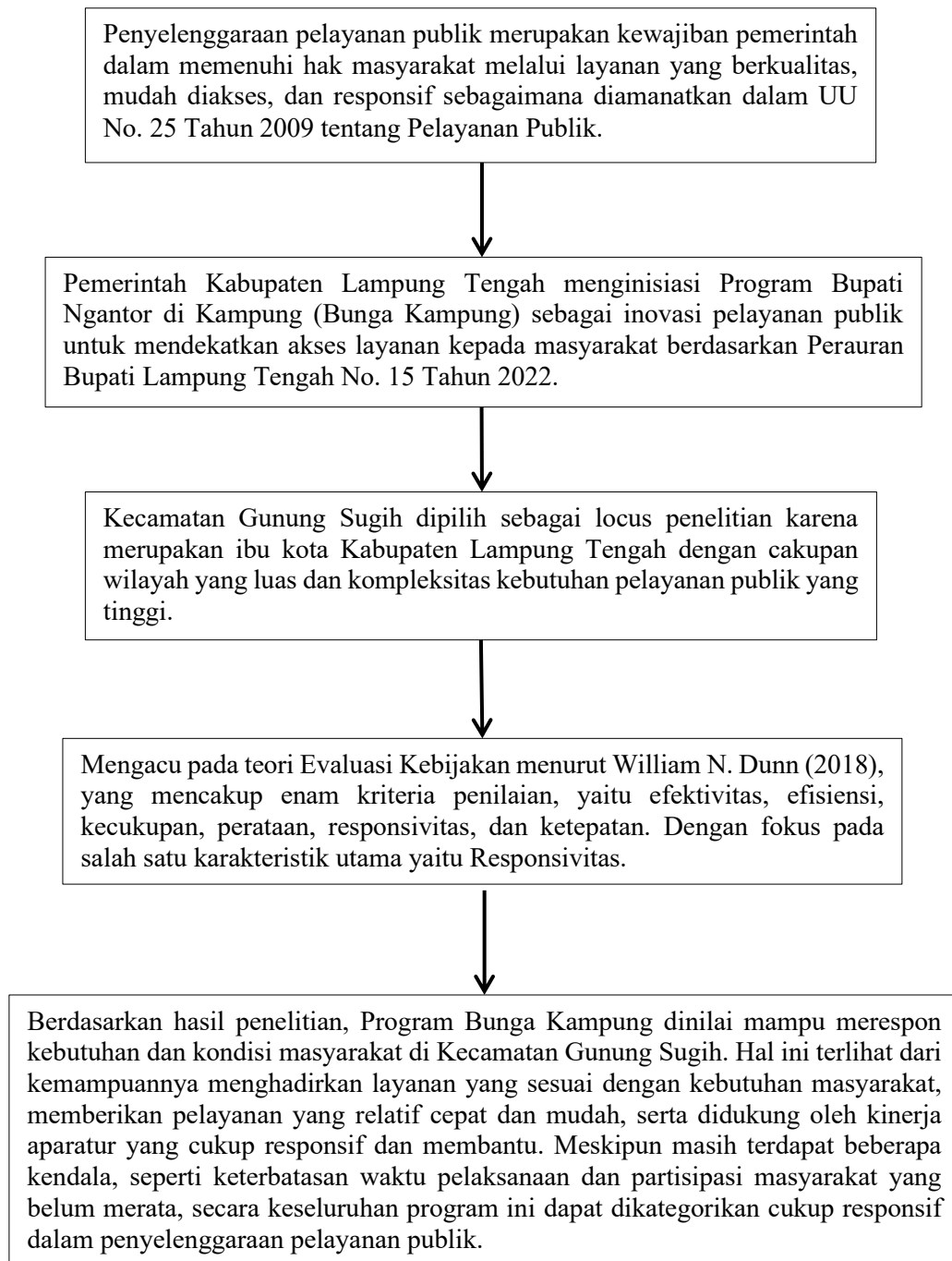
Untuk menilai sejauh mana program tersebut berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan, penelitian ini menggunakan teori evaluasi kebijakan (William N. Dunn, 2018) sebagai pisau analisis. Dunn menekankan bahwa evaluasi kebijakan diperlukan karena kebijakan sering kali tidak berjalan sesuai rencana, sehingga evaluasi berfungsi untuk mengidentifikasi kelemahan, menilai ketercapaian, serta memberikan dasar bagi perbaikan kebijakan. Evaluasi menurut Dunn dapat dilakukan dengan menggunakan beberapa dimensi utama, yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan. Dimensi-dimensi tersebut memberikan kerangka yang komprehensif untuk mengukur keberhasilan suatu kebijakan publik, baik dari sisi hasil yang dicapai maupun kesesuaiannya dengan kebutuhan masyarakat.

Responsivitas merupakan indikator penting untuk menilai apakah Program Bunga Kampung benar-benar mampu menjawab harapan masyarakat atau hanya menjadi inovasi yang bersifat seremonial. Berdasarkan landasan teoritis dan kondisi empiris tersebut, penelitian ini difokuskan pada analisis responsivitas kebijakan Program Bupati Ngantor di Kampung (Bunga Kampung) di Kecamatan Gunung Sugih dalam penyelenggaraan pelayanan

publik. Menurut Dunn (2018), responsivitas merupakan salah satu kriteria evaluasi kebijakan yang digunakan untuk menilai sejauh mana kebijakan mampu menangkap dan menyesuaikan diri dengan kebutuhan, aspirasi, serta tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima manfaat.

Berdasarkan hasil penelitian, Program Bunga Kampung menunjukkan bahwa kebijakan ini telah mampu merespon kondisi dan kebutuhan masyarakat di Kecamatan Gunung Sugih dengan cukup baik. Hal ini terlihat dari kemampuannya dalam menghadirkan pelayanan yang lebih dekat dengan masyarakat, sehingga kebutuhan layanan yang sebelumnya sulit dijangkau menjadi lebih mudah diakses. Selain itu, dari aspek kecepatan dan kemudahan layanan, program ini telah memberikan pelayanan yang relatif sederhana dan tidak berbelit, sehingga mempermudah masyarakat dalam memperoleh layanan. Dari sisi kinerja aparatur, sebagian besar aparatur telah menunjukkan sikap yang tanggap dan membantu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala, seperti keterbatasan waktu pelaksanaan dan belum meratanya partisipasi masyarakat, yang menunjukkan bahwa pelaksanaan program belum sepenuhnya optimal. Oleh karena itu, secara keseluruhan Program Bunga Kampung telah mampu merespon kebutuhan masyarakat, meskipun masih memerlukan perbaikan dalam pelaksanaannya.

Melalui kerangka pikir ini, penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran yang jelas mengenai sejauh mana pelaksanaan Program Bunga Kampung berhasil mencapai tujuannya sebagai inovasi pelayanan publik daerah serta menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan kebijakan di masa mendatang.



Gambar 1. Kerangka Pikir Penelitian

Sumber: *Diolah oleh peneliti (2025)*

III. METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan metode penelitian yang digunakan sebagai pedoman dalam mengkaji dan menganalisis implementasi Program Bupati Ngantor di Kampung (Bunga Kampung) di Kecamatan Gunung Sugih. Uraian meliputi pendekatan dan jenis penelitian, fokus penelitian, lokasi penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, hingga strategi keabsahan data. Penjelasan dalam bab ini disusun secara sistematis untuk memastikan bahwa proses penelitian dapat dilakukan secara terarah, valid, dan sesuai dengan tujuan yang telah dirumuskan.

3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian merupakan landasan konseptual yang memandu peneliti dalam menyusun strategi penelitian, mulai dari perumusan masalah hingga analisis data. (Creswell, 2018) membedakan tiga pendekatan utama dalam penelitian, yaitu pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan metode campuran. Pendekatan kualitatif digunakan untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang diberikan individu atau kelompok terhadap suatu masalah sosial. Pendekatan kuantitatif bertujuan untuk menguji teori atau hipotesis melalui pengukuran variabel-variabel tertentu dengan analisis statistik. Sementara itu, pendekatan metode campuran mengintegrasikan data kualitatif dan kuantitatif guna memperoleh gambaran yang lebih komprehensif terhadap suatu fenomena.

Berdasarkan karakteristik penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. Pemilihan pendekatan ini didasarkan pada tujuan penelitian yang berfokus dari analisis pada enam aspek responsivitas dengan kerangka teori kebijakan dan penyelenggaraan pelayanan publik melalui Program Bupati Ngantor di Kampung (Bunga Kampung) di Kecamatan Gunung Sugih. Fokus penelitian tidak diarahkan pada pengukuran angka atau perhitungan statistik, melainkan pada upaya memahami proses implementasi kebijakan, dinamika pelayanan publik, serta persepsi masyarakat dan pemangku kepentingan terhadap efektivitas program tersebut.

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan studi kasus. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis dan mendalam mengenai fenomena yang diteliti berdasarkan fakta yang ada. Studi kasus dipilih karena penelitian ini memusatkan perhatian pada satu objek tertentu, yaitu Program Bunga Kampung di Kecamatan Gunung Sugih, Kabupaten Lampung Tengah, sebagai lokus kajian. Melalui studi kasus, peneliti dapat menguraikan secara komprehensif pelaksanaan program, faktor pendukung dan penghambat, serta implikasinya terhadap kualitas pelayanan publik. Dengan demikian, pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif studi kasus dipandang paling relevan untuk menjawab rumusan masalah, sekaligus memberikan pemahaman mendalam mengenai efektivitas implementasi program Bunga Kampung dalam konteks pelayanan publik daerah.

3.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian berfungsi untuk memperjelas arah kajian agar tidak melebar dari tujuan utama penelitian. Menurut (Creswell, 2018), dalam merancang sebuah penelitian, peneliti perlu membatasi fokus pada masalah yang spesifik, sehingga kajian dapat dilakukan secara mendalam dan sistematis. Pembatasan ini penting agar penelitian tidak hanya bersifat umum, tetapi mampu memberikan kontribusi akademik dan praktis terhadap objek yang diteliti.

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disusun, maka fokus penelitian ini diarahkan pada Responsivitas kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik melalui Program Bupati Lampung Tengah Ngantor di Kampung (Bunga Kampung) di Kecamatan Gunung Sugih, Kabupaten Lampung Tengah, periode 2021–2024. Fokus tersebut diturunkan dari pertanyaan penelitian sebagai berikut:

Bagaimana responsivitas kebijakan Program Bupati Lampung Tengah Ngantor di Kampung (Bunga Kampung) di Kecamatan Gunung Sugih dalam penyelenggaraan pelayanan publik ?

Dengan rumusan masalah tersebut, penelitian ini memfokuskan diri pada analisis responsivitas kebijakan penyelenggaraan kebijakan publik di Kecamatan Gunung Sugih dengan teori yang digunakan yaitu teori William N Dunn (20218) fokus pada enam aspek responsivitas di antaranya aspirasi publik, kebutuhan dan harapan masyarakat, partisipasi masyarakat, kecepatan dan kemudahan layanan, respons kinerja aparatur, serta tingkat kepuasan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Untuk memungkinkan peneliti melakukan pendalaman deskriptif kualitatif melalui studi kasus, sehingga hasil penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran yang utuh mengenai efektivitas program tersebut dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat lokal.

3.3 Lokasi Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, penentuan dan penjelasan lokasi penelitian menjadi bagian penting untuk memahami konteks sosial, budaya, maupun administratif dari fenomena yang diteliti (Creswell, 2018). Lokasi penelitian dipilih secara purposif, yakni disesuaikan dengan fokus penelitian agar peneliti dapat menggali data secara mendalam dan relevan dengan permasalahan yang dikaji.

Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Gunung Sugih, Kabupaten Lampung Tengah, Provinsi Lampung. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa Gunung Sugih merupakan pusat pemerintahan Kabupaten Lampung Tengah sekaligus menjadi salah satu kecamatan yang

telah menjadi lokasi pelaksanaan Program Bupati Ngantor di Kampung (Bunga Kampung).

Posisi yang strategis membuat Gunung Sugih mencerminkan kompleksitas penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah administratif yang berfungsi sebagai pusat pemerintahan, namun tetap harus menjangkau desa-desa di sekitarnya.

Secara geografis, Kecamatan Gunung Sugih memiliki luas wilayah sekitar 164,14 km² dengan jumlah penduduk lebih dari 80 ribu jiwa (BPS Lampung Tengah, 2025). Wilayah ini dilalui oleh jalur strategis Jalan Raya Lintas Sumatra serta dikelilingi oleh beberapa aliran sungai, yang menjadikannya memiliki peran penting dalam aktivitas sosial, ekonomi, dan pemerintahan di Kabupaten Lampung Tengah. Karakteristik masyarakatnya heterogen, terdiri dari masyarakat lokal Lampung Abung Siwo Migo serta pendatang dari berbagai etnis, seperti Jawa, Komerling, Sunda, Batak, dan Minangkabau. Kondisi sosial budaya yang majemuk ini menjadi latar penting untuk memahami dinamika interaksi antara pemerintah daerah dan masyarakat dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik.

Dengan mempertimbangkan faktor-faktor tersebut, Kecamatan Gunung Sugih dipandang sebagai lokasi yang tepat untuk meneliti dan mengevaluasi implementasi Program Bunga Kampung. Kehadiran program ini diharapkan dapat mendekatkan pelayanan publik kepada masyarakat serta memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas tata kelola pelayanan di daerah. Pemilihan lokasi penelitian ini juga memungkinkan peneliti untuk memperoleh data yang kaya dan kontekstual sesuai dengan tujuan penelitian.

3.4 Jenis dan Sumber Data

a) Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Menurut Creswell (2018), data kualitatif merupakan informasi yang diperoleh dalam bentuk kata-kata, narasi, maupun simbol yang menggambarkan fenomena sosial secara mendalam.

Data kualitatif tidak hanya merepresentasikan fakta secara deskriptif, tetapi juga mengandung makna yang membantu peneliti memahami perspektif, pengalaman, serta interpretasi para informan terhadap suatu fenomena. Data kualitatif dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian, yakni mengevaluasi dengan fokus pada responsifitas penyelenggaraan pelayanan publik melalui Program Bupati Ngantor di Kampung (Bunga Kampung) di Kecamatan Gunung Sugih.

b) Sumber Data

Data Primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari lapangan melalui wawancara mendalam, observasi, serta dokumentasi kegiatan. Data primer ini diperoleh dari informan kunci yang terlibat dalam pelaksanaan Program Bunga Kampung, antara lain aparatur pemerintah daerah, perangkat kecamatan, petugas pelayanan publik, serta masyarakat penerima layanan. Data ini penting untuk menggambarkan pengalaman nyata para pelaksana dan penerima manfaat program.

Data Sekunder, yaitu data pendukung yang diperoleh dari berbagai dokumen resmi, laporan kegiatan, peraturan perundang-undangan, artikel ilmiah, jurnal, dan sumber tertulis lainnya yang relevan dengan penelitian. Data sekunder berfungsi untuk memperkuat analisis dengan menyediakan landasan normatif, teoretis, dan empiris yang mendukung temuan lapangan. Misalnya, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, laporan pelaksanaan Program Bunga Kampung dari Pemerintah Kabupaten Lampung Tengah, serta data statistik dari Badan Pusat Statistik (BPS).

Penggunaan data primer dan sekunder secara bersamaan dimaksudkan untuk memperkuat validitas penelitian melalui proses triangulasi, sehingga hasil penelitian tidak hanya bersumber dari persepsi subjek penelitian, tetapi juga didukung oleh data dokumenter yang objektif. Dengan demikian, jenis dan sumber data yang digunakan diharapkan mampu memberikan gambaran yang utuh mengenai efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik melalui Program Bunga Kampung di Kecamatan Gunung Sugih.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan tahap penting dalam penelitian kualitatif karena menentukan kualitas informasi yang diperoleh. Creswell (2018) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif mengandalkan data yang diperoleh melalui interaksi langsung dengan subjek penelitian serta analisis terhadap dokumen dan situasi yang melingkupinya. Oleh karena itu, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data untuk memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai implementasi Program Bunga Kampung.

a) Wawancara Mendalam

Wawancara digunakan untuk menggali informasi langsung dari para informan. Informan dalam penelitian ini meliputi aparaturnya Pemerintah Kabupaten Lampung Tengah, pelaksana teknis program, serta masyarakat penerima layanan. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur, sehingga peneliti memiliki pedoman pertanyaan pokok namun tetap memberikan ruang bagi informan untuk menyampaikan pandangan, pengalaman, dan penilaiannya secara bebas.

Dalam penelitian kualitatif, pemilihan informan dilakukan melalui teknik *purposive sampling*, yaitu peneliti secara sengaja memilih individu atau kelompok yang dianggap paling memahami fenomena yang dikaji sehingga dapat memberikan informasi yang mendalam dan relevan (*rich information*) (Creswell, 2018). Berdasarkan prinsip tersebut, peneliti menetapkan individu yang dinilai memiliki pengetahuan dan pengalaman langsung terkait pelaksanaan Program Bunga Kampung.

Berdasarkan pendapat Creswell (2018) yang menyatakan bahwa penelitian kualitatif umumnya melibatkan antara 3 hingga 25 partisipan, maka jumlah informan dalam penelitian ini disesuaikan dengan kebutuhan data di lapangan. Peneliti menentukan informan secara bertahap dan menghentikan penambahan informan ketika data yang diperoleh telah mencapai kejenuhan (*data saturation*), yaitu kondisi ketika informasi yang disampaikan oleh informan telah berulang dan tidak ditemukan temuan baru yang signifikan.

Dalam penelitian ini peneliti mewawancarai sebanyak 10 orang informan. Wawancara dilakukan secara langsung dengan menggunakan media handphone sebagai alat bantu untuk merekam suara informan, guna memastikan keakuratan data dan memudahkan proses transkripsi. Pelaksanaan wawancara dilakukan dengan informan dari usia 24 tahun sampai 46 tahun dalam rentang waktu wawancara 13 November 2025 sampai dengan 4 Januari 2026, dengan durasi wawancara pada setiap informan berkisar antara 3 menit hingga 6 menit, dan disesuaikan dengan kedalaman informasi yang diperoleh dan kondisi informan di lapangan.

Tabel 5. Daftar Informan

No	Informan	Waktu Pelaksanaan	Informasi
1.	Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum (Kasi Trantib) di Kecamatan Gunung Sugih	13 November 2025	<ul style="list-style-type: none"> - Respons pemerintah daerah terhadap aspirasi masyarakat dalam Program Bunga Kampung - Mekanisme penyaluran aspirasi atau saran dari masyarakat - Bentuk tindak lanjut pemerintah terhadap aspirasi masyarakat - Pola koordinasi antarinstansi dalam pelaksanaan Program Bunga Kampung - Tantangan aparatur dalam memenuhi kebutuhan masyarakat - Dukungan kebijakan yang mempermudah pelaksanaan program
2.	Sekretaris Desa di Kecamatan Gunung Sugih	6 Desember 2025	<ul style="list-style-type: none"> - Respons pemerintah daerah terhadap aspirasi masyarakat dalam Program Bunga Kampung - Mekanisme penyaluran aspirasi atau saran dari masyarakat - Bentuk tindak lanjut pemerintah terhadap aspirasi masyarakat - Jenis kebutuhan masyarakat yang difasilitasi melalui Program Bunga Kampung

No	Informan	Waktu Pelaksanaan	Informasi
3.	Staf Program Kampung Pelaksana Bunga	19 November 2025	<ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian layanan program dengan kebutuhan riil masyarakat - Kebutuhan masyarakat yang belum atau belum sepenuhnya terakomodasi - Keterlibatan masyarakat dalam persiapan dan pelaksanaan Program Bunga Kampung - Bentuk partisipasi masyarakat selama kegiatan berlangsung - Pola komunikasi antara masyarakat dan penyelenggara program - Pengalaman masyarakat dalam mengakses layanan Program Bunga Kampung - Perbandingan waktu dan prosedur layanan Bunga Kampung dengan pelayanan reguler - Kendala yang dihadapi selama proses pelayanan berlangsung - Respons pemerintah daerah terhadap aspirasi masyarakat dalam Program Bunga Kampung - Mekanisme penyaluran aspirasi atau saran dari masyarakat - Bentuk tindak lanjut pemerintah terhadap aspirasi masyarakat - Keterlibatan masyarakat dalam persiapan dan pelaksanaan Program Bunga Kampung - Bentuk partisipasi masyarakat selama kegiatan berlangsung - Pola komunikasi antara masyarakat dan penyelenggara program - Pola koordinasi antarinstansi dalam pelaksanaan Program Bunga Kampung

No	Informan	Waktu Pelaksanaan	Informasi
4.	Perwakilan Masyarakat Penerima Layanan	6 Desember 2025 sampai 4 Januari 2026	<ul style="list-style-type: none"> - Tantangan aparaturnya dalam memenuhi kebutuhan masyarakat - Dukungan kebijakan yang mempermudah pelaksanaan program - Jenis kebutuhan masyarakat yang difasilitasi melalui Program Bunga Kampung - Kesesuaian layanan program dengan kebutuhan riil masyarakat - Kebutuhan masyarakat yang belum atau belum sepenuhnya terakomodasi - Pengalaman masyarakat dalam mengakses layanan Program Bunga Kampung - Perbandingan waktu dan prosedur layanan Bunga Kampung dengan pelayanan reguler - Kendala yang dihadapi selama proses pelayanan berlangsung - Tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diterima - Persepsi manfaat program dalam memenuhi kebutuhan administratif maupun ekonomi - Harapan dan masukan masyarakat untuk perbaikan program ke depan

Sumber : *Diolah oleh peneliti (2025)*

b) Observasi

Observasi dilakukan untuk memperoleh data empiris mengenai pelaksanaan Program Bunga Kampung di Kecamatan Gunung Sugih melalui observasi tidak langsung (*indirect observation*) yaitu melalui media elektronik seperti Youtube dan Instagram, dan website resmi Pemerintah Kabupaten Lampung Tengah

seperti website kabupaten Gunung Sugih, website Diskominfo Lampung Tengah dan sumber daring terkait. Observasi dilaksanakan pada 10 September 2025 sampai 8 Januari 2026, selama pelaksanaannya observasi ini terkendala pada minimnya informasi yang dicari dan data yang didapat lebih sedikit. Berbeda dengan observasi secara langsung, observasi ini bersifat tidak langsung karena program telah selesai dilaksanakan pada saat penelitian dilakukan.

Peneliti mengamati dokumentasi kegiatan, informasi layanan publik, pemberitaan, serta konten visual dan naratif yang tersedia pada media elektronik tersebut untuk memahami proses pelaksanaan program, bentuk pelayanan yang diberikan, serta respons masyarakat yang terdokumentasi. Observasi ini bertujuan untuk memperoleh gambaran kontekstual mengenai pelaksanaan Program Bunga Kampung dan melengkapi data yang diperoleh melalui wawancara dan studi dokumentasi.

c) Dokumentasi

Selain wawancara dan observasi, penelitian ini juga menggunakan studi dokumentasi. Dokumen yang dikaji meliputi peraturan perundang-undangan terkait pelayanan publik, laporan kegiatan Bunga Kampung, data dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lampung Tengah, serta publikasi dari Badan Pusat Statistik. Analisis dokumen dilakukan untuk memverifikasi data lapangan sekaligus memperkuat validitas temuan penelitian.

Mengombinasikan wawancara mendalam, dan studi dokumentasi, penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan data yang kaya, valid, serta dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai efektivitas pelaksanaan Program Bunga Kampung dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Gunung Sugih.

Tabel 6. Tabel Dokumen

No	Dokumen	Data yang diperoleh
1	Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	Menjadi dasar hukum penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia serta landasan normatif untuk menganalisis kebijakan Program Bunga Kampung.
2	Publikasi Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Lampung Tengah Dalam Angka 2024 dan 2025	Menyediakan data sekunder terkait kondisi demografis, sosial, dan ekonomi wilayah penelitian (Kecamatan Gunung Sugih).
3	Peraturan Bupati Lampung Tengah Nomor 15 Tahun 2022 tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik Melalui Program Bupati Ngantor di Kampung.	Berisi dasar hukum pelaksanaan Program Bunga Kampung, tujuan dan sasaran program, jenis layanan publik yang diberikan, serta ketentuan pelaksanaan dan evaluasi kegiatan di tingkat kampung.

Sumber: *Diolah oleh peneliti (2025)*

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjadi landasan utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Dokumen ini memberikan dasar normatif mengenai prinsip, standar, serta tanggung jawab pemerintah dalam menjamin terpenuhinya hak-hak masyarakat terhadap layanan publik yang berkualitas. Undang-undang menjadi rujukan penting untuk menganalisis sejauh mana kebijakan Program Bunga Kampung selaras dengan prinsip efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik.

Publikasi Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Lampung Tengah Dalam Angka Tahun 2024 dan 2025 berperan sebagai sumber data sekunder yang memberikan gambaran faktual mengenai kondisi sosial, ekonomi, dan demografis wilayah penelitian, khususnya di Kecamatan Gunung Sugih. Data ini digunakan untuk memahami konteks empiris di lapangan, seperti jumlah penduduk, tingkat pendidikan, serta karakteristik wilayah yang menjadi latar pelaksanaan Program Bunga Kampung.

Peraturan Bupati Lampung Tengah Nomor 15 Tahun 2022 tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik Melalui Program Bupati Ngantor di Kampung merupakan dasar hukum yang mengatur secara rinci pelaksanaan Program Bunga Kampung. Keberadaan peraturan ini menunjukkan komitmen pemerintah daerah dalam inovasi pelayanan publik agar memiliki kepastian hukum dan keberlanjutan program.

Secara keseluruhan, ketiga dokumen tersebut saling melengkapi dalam mendukung analisis penelitian ini. Undang-undang memberikan kerangka normatif, publikasi BPS menyediakan data empiris, dan peraturan bupati menjadi dasar implementatif. Ketiganya membentuk fondasi konseptual dan faktual yang memperkuat validitas analisis terhadap kebijakan dan pelaksanaan Program Bunga Kampung di Kabupaten Lampung Tengah.

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan tahapan penting dalam penelitian kualitatif yang bertujuan untuk mengolah dan menafsirkan informasi yang diperoleh agar menghasilkan temuan yang bermakna. Robert K. Yin (2018) yang menjelaskan bahwa analisis data studi kasus melibatkan proses pemeriksaan, pengkategorian, pengelompokan bukti, dan penyusunan kesimpulan untuk memperoleh temuan yang bermakna dari berbagai sumber data.

a) Reduksi Data (*Data Reduction*)

Data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dikumpulkan, diseleksi, dan disusun secara sistematis untuk memfokuskan pada hal-hal yang berkaitan dengan pelaksanaan Program Bunga Kampung. Proses ini mencakup pentranskripan hasil wawancara dengan aparatur pelaksana, penelaahan dokumen seperti Peraturan Bupati Lampung Tengah Nomor 15 Tahun 2022, serta pencatatan temuan observasi di lokasi kegiatan Bunga Kampung. Informasi yang tidak relevan dengan fokus penelitian dieliminasi, sementara data penting dikategorikan berdasarkan tema seperti aksesibilitas pelayanan, partisipasi masyarakat, dan efektivitas kebijakan.

b) Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah melalui proses reduksi, data disajikan dalam bentuk uraian naratif, tabel, dan matriks tematik agar memudahkan peneliti dalam memahami hubungan antar unsur yang diteliti. Penyajian ini menampilkan keterkaitan antara hasil wawancara dengan perangkat daerah dan masyarakat penerima layanan, hasil observasi selama pelaksanaan program, serta dokumen pendukung dari Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kabupaten Lampung Tengah.

c) Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing and Verification*)

Peneliti menarik kesimpulan sementara yang kemudian diverifikasi secara berulang melalui proses triangulasi sumber dan teknik. Hasil wawancara dibandingkan dengan data observasi dan dokumen agar diperoleh gambaran yang valid tentang tingkat responsivitas pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan publik melalui Program Bunga Kampung. Proses verifikasi ini memastikan bahwa kesimpulan yang dihasilkan bersifat kredibel dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

3.7 Teknik Keabsahan Data

Keabsahan data dalam penelitian kualitatif sangat penting untuk menjamin bahwa temuan penelitian benar-benar merefleksikan realitas di lapangan. Creswell (2018) menjelaskan bahwa validitas dalam penelitian kualitatif dapat dicapai melalui berbagai strategi, di antaranya triangulasi, member checking, deskripsi yang kaya dan mendetail (*thick description*), perpanjangan keterlibatan peneliti di lapangan, serta audit trail. Strategi ini bertujuan untuk mengurangi potensi bias peneliti dan meningkatkan kredibilitas hasil penelitian.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa teknik keabsahan data sebagai berikut:

1. Triangulasi

triangulasi adalah teknik untuk meningkatkan validitas dan kredibilitas penelitian kualitatif dengan cara memeriksa konsistensi temuan melalui penggunaan berbagai sumber data, metode, peneliti, atau teori yang berbeda. Melalui triangulasi, peneliti membandingkan dan mengonfirmasi informasi yang diperoleh dari berbagai sudut pandang sehingga hasil penelitian menjadi lebih akurat, mendalam, dan dapat dipercaya. Dengan demikian, triangulasi berfungsi sebagai strategi verifikasi untuk mengurangi bias serta memperkuat keabsahan interpretasi dalam proses penelitian.

a) Triangulasi Sumber

Data diperoleh dari berbagai sumber, yaitu aparat pemerintah (Kasi Tantrib Kecamatan, Sekretaris Kampung, dan pelaksana program), dan masyarakat penerima layanan. Triangulasi ini dilakukan untuk membandingkan informasi yang diberikan oleh informan yang berbeda, sehingga temuan penelitian menjadi lebih objektif dan komprehensif.

b) Triangulasi Teknik (*Method Triangulation*)

Untuk memverifikasi data, peneliti menggunakan lebih dari satu teknik pengumpulan data, yaitu wawancara mendalam, observasi tidak langsung dan dokumentasi. Dengan memadukan ketiga teknik ini, data yang diperoleh dapat saling melengkapi dan memperkuat validitas temuan.

c) Triangulasi Waktu (*Time Triangulation*)

Pengumpulan data dilakukan pada waktu yang berbeda guna memastikan konsistensi informasi. Hal ini memungkinkan peneliti memeriksa apakah temuan yang diperoleh tetap konsisten meskipun dilakukan pada kesempatan yang berbeda.

2. Validasi responden (*Member Checking*)

Hasil sementara penelitian dikonfirmasi kembali kepada informan untuk memastikan bahwa interpretasi peneliti sesuai dengan pengalaman dan pandangan informan. Dengan cara ini, keakuratan data dapat lebih terjamin.

3. Deskripsi Tebal (*Thick Description*)

Peneliti menyajikan hasil penelitian dengan uraian yang kaya, mendetail, dan kontekstual, sehingga pembaca dapat memahami latar sosial, budaya, dan administratif di Kecamatan Gunung Sugih. Deskripsi tebal juga memungkinkan pembaca menilai transferabilitas temuan ke konteks lain yang serupa.

Melalui strategi keabsahan data tersebut, penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan temuan yang kredibel, valid, dan dapat dipertanggungjawabkan secara akademis. Dengan demikian, analisis mengenai implementasi dan efektivitas Program Bunga Kampung di Kecamatan Gunung Sugih memiliki dasar yang kuat baik secara metodologis maupun empiris.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menyajikan kesimpulan dan saran berdasarkan hasil penelitian mengenai pelaksanaan Program Bunga Kampung (Bupati Ngantor di Kampung) di Kecamatan Gunung Sugih, Kabupaten Lampung Tengah. Kesimpulan disusun sebagai bentuk sintesis atas temuan penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, yang diperoleh melalui teknik wawancara, observasi dan dokumentasi sebagaimana telah dijelaskan dalam Bab III. Adapun saran yang disampaikan diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pemerintah daerah dalam rangka peningkatan kualitas dan keberlanjutan pelaksanaan Program Bunga Kampung di masa mendatang.

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai responsivitas kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik melalui Program Bunga Kampung (Bupati Lampung Tengah Ngantor di Kampung) di Kecamatan Gunung Sugih periode 2021–2024, dapat disimpulkan bahwa program ini secara umum telah mampu cukup baik. Hal ini terlihat dari kemampuannya dalam menghadirkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, memberikan kemudahan akses, serta didukung oleh kinerja aparatur yang tanggap dan membantu dalam proses pelayanan. Namun, pelaksanaan program masih menghadapi kendala berupa antrean pelayanan dan keterbatasan jaringan internet. Meskipun demikian, program ini dinilai cukup memberikan manfaat nyata dalam memenuhi kebutuhan pelayanan publik.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan sebelumnya, saran dalam penelitian ini disusun sebagai tindak lanjut atas berbagai keterbatasan yang ditemukan dalam pelaksanaan Program Bunga Kampung di Kecamatan Gunung Sugih. Saran ini diarahkan untuk memperkuat pelaksanaan program agar manfaatnya dapat dirasakan secara lebih optimal, merata, dan berkelanjutan oleh masyarakat.

a. Bupati Lampung Tengah bersama perangkat daerah (OPD) terkait perlu melakukan penguatan perencanaan dan pengaturan jadwal pelaksanaan Program Bunga Kampung pada tingkat kecamatan dan kampung, agar jangkauan layanan dapat lebih merata dan memberikan kesempatan yang sama bagi seluruh masyarakat untuk mengakses pelayanan publik. Selain itu, pemerintah daerah disarankan untuk melakukan pemetaan kebutuhan layanan masyarakat di setiap kampung sebagai dasar penentuan prioritas jenis layanan yang diberikan dalam setiap pelaksanaan program.

b. Bupati Lampung Tengah bersama perangkat daerah (OPD) terkait perlu meningkatkan dukungan sumber daya aparatur dalam pelaksanaan Program Bunga Kampung di Kecamatan Gunung Sugih, guna mengatasi keterbatasan jumlah dan kapasitas aparatur yang terlibat selama kegiatan berlangsung. Penguatan koordinasi lintas OPD serta pembagian tugas yang lebih jelas diharapkan mampu meningkatkan efektivitas pelayanan dan mempercepat respons terhadap kebutuhan masyarakat. Selain itu, pemerintah daerah perlu menyiapkan mekanisme tindak lanjut bagi masyarakat yang belum terlayani secara optimal pada saat pelaksanaan program.

c. Bupati Lampung Tengah bersama perangkat daerah (OPD) terkait disarankan untuk mengarahkan Program Bunga Kampung sebagai kebijakan pelayanan publik yang berkelanjutan, sehingga pelaksanaannya tidak hanya bersifat insidental dan bergantung pada agenda tertentu. Integrasi Program Bunga Kampung dengan sistem pelayanan publik reguler maupun layanan berbasis digital perlu dilakukan agar program ini menjadi bagian dari strategi peningkatan kualitas pelayanan publik daerah secara menyeluruh.

d. Bupati Lampung Tengah bersama perangkat daerah (OPD) terkait perlu menyusun indikator evaluasi pelaksanaan Program Bunga Kampung secara berkala, untuk menilai tingkat responsivitas program terhadap kebutuhan masyarakat, peningkatan akses layanan, serta pemerataan pelayanan. Evaluasi yang dilakukan secara rutin dapat dijadikan dasar perbaikan kebijakan agar pelaksanaan program ke depan lebih adaptif terhadap dinamika kebutuhan masyarakat.

e. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk mengembangkan kajian penelitian dengan menambahkan perspektif dan fokus analisis yang berbeda, seperti efektivitas program, pemerataan layanan, atau dampak program terhadap kepuasan masyarakat secara kuantitatif. Selain itu, penelitian komparatif antar wilayah atau kecamatan perlu dipertimbangkan untuk memperoleh gambaran yang lebih luas mengenai implementasi program pelayanan publik berbasis pendekatan jemput bola.

DAFTAR PUSTAKA

- Angliawati, R. Y. (2016). Peran remunerasi terhadap kualitas pelayanan publik: Theoretical review. *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis*, 4(2), 203-213.
- Bpk. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009> Diakses pada 28 September 2025.
- Bpk. (2022). *Peraturan Bupati (Perbup) Kabupaten Lampung Tengah Nomor 15 Tahun 2022 tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik melalui Program Bupati Ngantor di Kampung*. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/212364/perbup-kab-lampung-tengah-no-15-tahun-2022> Diakses pada 28 September 2025.
- Bps Kabupaten Lampung Tengah (2024). *Kabupaten Lampung Tengah Dalam Angka 2024*. <https://lampungtengahkab.bps.go.id/id/publication/2024/09/26/88b7e19b8437b85b3ec7c31d/kecamatan-gunung-sugih-dalam-angka-2024.html> Diakses pada 27 September 2025.
- Bps Kabupaten Lampung Tengah (2025). *Kabupaten Lampung Tengah Dalam Angka 2025*. *Kabupaten Lampung Tengah Dalam Angka 2025*. <https://lampungtengahkab.bps.go.id/id/publication/2025/02/28/4203676d7628ca31f29cbe4f/lampung-tengah-regency-in-figures-2025.html> Diakses pada 27 September 2025.

- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Desain penelitian: Pendekatan metode kualitatif, kuantitatif, dan campuran* (Edisi ke-5). (Terj. Achmad Fawaid). Pustaka Pelajar.
- Damanik, K., Sinaga, M., Sihombing, S., Hidajat, M., & Prakoso, O. S. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan, Kebijakan Publik dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial (JMPIS)*, 5(2).
- Desrinelti, D., Afifah, M., & Gistituati, N. (2021). Kebijakan publik: konsep pelaksanaan. *JRTI (Jurnal Riset Tindakan Indonesia)*, 6(1), 83-88.
- Dimas Firman Syah (2024). Skripsi: *EFEKTIVITAS PROGRAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BANYUWANGI (PELANGI)*. (Malang: Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya). diakses pada 30 September 2025.
- Diskominfotik Lampung Tengah. (2021). *Bupati dan Wakil Bupati Lampung Tengah Hadiri Program Bunga Kampung di Kecamatan Kalirejo*. <https://diskominfotik.lampungtengahkab.go.id/post/berita/read-bupati-dan-wakil-bupati-lampung-tengah-hadiri-program-bunga-kampung-di-kecamatan-kalirejo.html>. Diakses pada 10 September 2025.
- DPMPSTSP Lampung Tengah (2022). *KEMENPAN-RB Tinjau Langsung Program Bunga Kampung di Kecamatan Gunung Sugih*. <https://dpmptsp.lampungtengahkab.go.id/berita-kemenpan-rb-tinjau-langsung-program-bunga-kampung-di-kecamatan-gunung-sugih.html>. Diakses Pada 28 September 2025.
- Dunn, W. N. (2018). *Public policy analysis: An integrated approach (6th ed.)*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315181226>
- Ensiklopedia. (2024). Gunung Sugih, Lampung Tengah . Dalam https://p2k.stekom.ac.id/ensiklopedia/Gunung_Sugih,_Lampung_Tengah. Universitas Stekom.

- Fikri, M. A. R., & Tjenreng, M. B. Z. (2025). Manajemen Pelayanan Publik. *Jurnal PKM Manajemen Bisnis*, 5(1), 291-304.
- Ikarinihartati (2022). *Jadwal Pelaksanaan Bunga Kampung*. <https://id.scribd.com/document/584194560/Jadwal-Pelaksanaan-Bunga-Kampung> Diakses pada 28 September 2025
- Karuniati, N. N., & Kusumaningrat, C. I. M. (2025). PENYULUHAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DESA BANJAR ANYAR KECAMATAN KEDIRI KABUPATEN TABANAN. *J-ABDI: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*, 4(9), 1945-1948.
- Kependudukan, B., & Nasional, K. B. (2023). BAB 4 Kerangka Berpikir Dan Kerangka Konsep. *Metodologi Penelitian Kesehatan*, 73.
- Korengkeng, R. A., Tulus, F. M. G., & Plangiten, N. N. (2023). Efektivitas Organisasi Pemerintah Kecamatan dalam Penyelenggaraan Pelayanan di Kecamatan Langowan Utara Kabupaten Minahasa. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(2), 318-327.
- Marlina Puji Lestari. (2024). Skripsi: *Evaluasi Program Optimalisasi Lahan (OPLAH) Rawa Bagi Kesejahteraan Petani Di Kecamatan Mataram Baru Kabupaten Lampung Timur*. (Bandar Lampung: Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Lampung). Diakses pada 28 September 2025.
- Metro. TV (2022, November). "BUNGA KAMPUNG" Hadirkan Peayanan Murah, Cepat, Gratis. Diambil kembali dari Lampung Post Update: <https://youtu.be/uniENRoLtnQ?si=7tNbO13IKV8IYjZt>
- Miskiyah, R. (2017). Evaluasi implementasi kebijakan kabupaten layak anak bidang pendidikan di kabupaten Grobogan.
- Nova Safira Yuliana. .2024. Skripsi: *Evaluasi Program Kampung Tangguh Siger Pada Kelurahan Pinang Jaya Kecamatan Kemiling Kota Bandar Lampung*. (Bandar Lampung: Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Lampung). diakses pada 10 September 2025.

- Noviyanti, D., Atthahara, H., Adiarsa, S. R., & Priyanti, E. (2022). Efektivitas Kinerja Aparatur Desa dalam Pelayanan Publik Kepada Masyarakat di Desa Balongsari. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8(5), 289-297.
- Prabowo, R., Setiawan, F., Wibowo, J. M., Oktarina, R., & Rahmadia, N. A. (2022). Evaluasi Kebijakan Pendidikan. *Jurnal Impresi Indonesia*, 1(8), 901–907.
- Putri, Z. A., & Purnamasari, H. (2025). Efektivitas Kebijakan Pengelolaan Sampah di Kabupaten Karawang: Perspektif Efisiensi, Kecukupan, Perataan, Responsivitas, dan Ketepatan. *Jurnal Pemerintahan dan Kebijakan (JPK)*, 6(2), 114-126.
- Qomaruddin, Q., & 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.
- Rantung, M. I. R. (2024). Evaluasi Kebijakan Publik (Konsep dan Model). *Penerbit Tahta Media*.
- Rismawati, Y. (2024). *DAMPAK PROGRAM BANTUAN LANGSUNG TUNAI (BLT) PADA KESEJAHTERAAN SOSIAL MASYARAKAT DI DESA MALIRAN (STUDI DI DESA MALIRAN KECAMATAN PONGGOK KABUPATEN BLITAR)* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS ISLAM BALITAR BLITAR).
- Siti, M. (2023). *BUKU STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI ERA DIGITALISASI*.
- Sumbawati, N. K., & Fitriani, F. (2024). ANALISIS ATRIBUT KUALITAS PELAYANAN APARATUR PEMERINTAH DESA DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT. *Samalewa: Jurnal Riset & Kajian Manajemen*, 4(2), 338-350.

- Suriyani, B. B., & Andriatno, I. (2022). Evaluasi kinerja aparatur dalam pelayanan publik di desa woerahi kecamatan meluhu Kabupaten Konawe. *Journal Publicuho*, 5(4), 1011-1026.
- Sutmasa, Y. G. (2021). Memastikan Efektivitas Implementasi Kebijakan Publik. *Jurnal Ilmiah Cakrawarti*, 4(1), 25-36.
- TabikPun.com (2022). *Ribuan Warga Ramaikan Bunga Kampung di Gunung Sugih*. <https://tabikpun.com/ribuan-warga-ramaikan-bunga-kampung-di-gunung-sugih/> . Diakses pada 28 September 2025.
- Wahyu Ageng Praseryo (2021). Skripsi: *Implementasi Program Smart Sawah Village dalam Meningkatkan Kesejahteraan Petani (Studi pada Desa Ketapanrame, Kecamatan Trawas, Kabupaten Mojokerto*. (Malang: Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya). diakses pada 30 September 2025.
- Warman, W., Komariyah, L., & Kaltsum, K. F. U. (2023). Konsep umum evaluasi kebijakan. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Pendidikan*, 3, 25-32.
- Yin, R. K. (2018). *Studi Kasus: Desain dan Metode* (Edisi ke-6). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications, Inc.