

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN MERBAU
MATARAM KABUPATEN LAMPUNG SELATAN: EFEKTIVITAS DAN
RESPONSIVITAS APARATUR PEMERINTAHAN KECAMATAN**

(Skripsi)

Oleh

ANESHA AQILA DEALOVA

NPM 2416041098



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

BANDAR LAMPUNG

2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II.....	8
TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2. 1 Penelitian Terdahulu.....	8
2. 2 Landasan Teory	10
2.3 Kebijakan Publik.....	15
2.4 Implementasi.....	18
2.4.1 Definisi Implementasi Kebijakan	18
2.4.2 Model Implementasi Kebijakan	21
2.4.3 Fungsi Implementasi.....	26
2.5 Kerangka Berpikir.....	27
BAB III	29
METODE PENELITIAN.....	29
3.1 Tipe Penelitian	29
3.2 Fokus Penelitian.....	30
3.3 Lokasi Penelitian.....	31
3.4 Jenis dan Sumber Data Penelitian	31
3.5 Teknik Pengumpulan Data	32
3.6 Teknik Analisis Data	33
3.7 Teknik Keabsahan Data	34
DAFTAR PUSTAKA.....	36

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik memegang peranan sentral sebagai salah satu fungsi pokok dalam pelaksanaan pemerintahan modern. Dalam kerangka negara kesejahteraan (welfare state), pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat melalui penyediaan berbagai jenis layanan yang meliputi aspek administrasi, sosial, dan ekonomi. Menurut Dwiyanto (2018), mutu pelayanan publik mencerminkan mutu keseluruhan dari penyelenggaraan pemerintahan yang berjalan. Pemerintah yang mampu menyelenggarakan pelayanan publik dengan standar efektivitas yang tinggi, efisiensi optimal, serta responsivitas yang cepat terhadap kebutuhan dan aspirasi masyarakat, akan memperoleh tingkat legitimasi sosial yang kuat dan dipercaya oleh publik sebagai institusi yang mampu memfasilitasi kesejahteraan dan kepentingan masyarakat luas. Pelayanan yang baik ini menjadi indikator utama dalam menilai kinerja dan kredibilitas pemerintah di mata warga negara.

Dalam kerangka pemikiran administrasi publik modern, pelayanan publik tidak lagi dipahami hanya sebagai rangkaian prosedur birokrasi yang kaku dan mekanis. Sebaliknya, pelayanan publik menjadi sebuah wadah penting di mana negara dan warga negara saling berinteraksi untuk mewujudkan pemenuhan hak-hak dasar masyarakat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan secara tegas bahwa setiap individu dalam masyarakat memiliki hak untuk menerima layanan yang bermutu tinggi, dilaksanakan dengan keterbukaan informasi, serta tanpa perlakuan diskriminatif apapun. Oleh karena itu, pemerintah daerah, yang dalam banyak hal langsung berhubungan dengan masyarakat, termasuk pemerintah kecamatan sebagai ujung tombak pelaksanaan administrasi publik, memikul tanggung jawab yang besar untuk menghadirkan pelayanan yang dilakukan secara adil dan merata. Pelayanan tersebut harus mampu berjalan dengan cepat, tepat, dan selaras

dengan kebutuhan konkret warga, sehingga dapat memberikan dampak positif yang nyata bagi kesejahteraan masyarakat yang dilayani.

Sejak penerapan kebijakan desentralisasi yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, sebagian besar kewenangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dialihkan kepada pemerintah daerah. Langkah ini bertujuan untuk memangkas jalur birokrasi yang panjang dan meningkatkan kemampuan pemerintah daerah dalam merespons kebutuhan serta aspirasi masyarakat secara lebih cepat dan tepat di tingkat lokal. Meski demikian, desentralisasi juga menimbulkan sejumlah tantangan yang signifikan, yaitu bagaimana memastikan bahwa kapasitas dan kompetensi aparatur pemerintahan daerah benar-benar memadai untuk melaksanakan kebijakan pelayanan publik secara optimal. Masalah makin kompleks mengingat keterbatasan sumber daya, baik dari segi finansial, manusia, maupun teknologi, yang sering menjadi kendala utama dalam proses implementasi kebijakan tersebut (Nugroho, 2017).

Dalam situasi tersebut, kecamatan berperan sebagai garda terdepan dalam pelaksanaan pelayanan publik yang bersentuhan langsung dengan warga masyarakat. Sebagai satuan kerja administratif yang posisinya berada di tengah antara pemerintah kabupaten/kota dan pemerintahan desa, kecamatan memiliki tanggung jawab untuk menjalankan sebagian kewenangan Bupati atau Wali Kota terkait urusan pemerintahan umum, koordinasi pembangunan, serta pelayanan administrasi masyarakat. Kendati memiliki posisi yang sangat strategis, kenyataannya kapasitas dan kinerja aparatur kecamatan sering kali belum sebanding dengan peran tersebut. Berbagai penelitian mengungkapkan bahwa kecamatan kerap menghadapi masalah fundamental, seperti rendahnya tingkat kompetensi aparatur yang mengelola pelayanan, kurang efektifnya koordinasi antar bidang atau sektor di dalam pemerintahan kecamatan, serta minimnya responsivitas dalam menanggapi kebutuhan dan aspirasi masyarakat secara tepat waktu dan memadai (Kurniawan, 2020).

Fenomena serupa juga dapat ditemukan di Kecamatan Merbau Mataram, Kabupaten Lampung Selatan, yang memiliki wilayah geografis cukup luas dengan kondisi sosial ekonomi masyarakat yang heterogen. Kecamatan ini

memiliki luas 158,93 km², terdiri dari 15 desa dan 57.587 jiwa. Dimana mayoritas penduduknya bekerja pada sektor pertanian dan perdagangan lokal. Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan serta keluhan yang disampaikan masyarakat melalui forum musyawarah desa dan platform media sosial lokal, terungkap berbagai masalah dalam pelayanan administrasi kependudukan. Keluhan tersebut mencakup keterlambatan dalam penerbitan surat keterangan, kurangnya transparansi dan kejelasan mengenai prosedur pelayanan yang harus ditempuh oleh masyarakat, serta minimnya penerapan inovasi layanan digital yang dapat mempercepat dan mempermudah akses layanan. Selain itu, masyarakat juga menilai bahwa beberapa aparaturnya kecamatan masih kurang menunjukkan sikap yang responsif terhadap kebutuhan dan aspirasi warga, khususnya dalam aspek pelayanan perizinan serta proses koordinasi bantuan sosial yang dirasa kurang efektif.

Permasalahan yang terjadi mengindikasikan bahwa pelaksanaan kebijakan pelayanan publik di tingkat kecamatan belum mencapai tingkat optimal. Menurut Edward III (dalam Subarsono, 2013), keberhasilan implementasi suatu kebijakan sangat dipengaruhi oleh empat faktor utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi atau sikap para pelaksana, serta struktur birokrasi yang ada. Dalam konteks Kecamatan Merbau Mataram, keempat faktor tersebut menjadi elemen penting untuk menganalisis sejauh mana kebijakan pelayanan publik dapat direalisasikan dengan efektif dan efisien. Contohnya, komunikasi kebijakan antara pemerintah kabupaten dengan pemerintah kecamatan sering mengalami hambatan sehingga informasi tidak tersampaikan dengan baik. Di sisi sumber daya manusia, kompetensi aparaturnya kecamatan dalam mengoperasikan teknologi pelayanan masih terbatas. Selanjutnya, disposisi atau sikap aparaturnya lebih dominan bersifat administratif dan kurang menunjukkan empati terhadap kebutuhan masyarakat. Terakhir, struktur birokrasi yang masih mengadopsi pola hierarkis kaku sering kali menjadi penghambat dalam memberikan pelayanan yang fleksibel dan responsif sesuai dengan dinamika kebutuhan warga.

Efektivitas dan responsivitas dalam pelayanan publik juga dipengaruhi oleh faktor-faktor struktural dan kultural di tingkat lokal. Dari sisi struktural, masih

terdapat keterbatasan dalam sistem pengawasan internal serta rendahnya tingkat integrasi antarunit pelayanan yang ada, sehingga koordinasi dan sinkronisasi pelayanan belum berjalan optimal. Secara kultural, masyarakat di Merbau Mataram sebagian masih mempertahankan pola hubungan paternalistik dengan aparatur pemerintahan, yang menyebabkan mereka kurang berani atau enggan menyampaikan kritik terhadap kualitas layanan yang diterima. Kondisi ini melemahkan mekanisme umpan balik sosial yang seharusnya menjadi fondasi penting bagi perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan publik secara berkelanjutan (Dwiyanto, 2018).

Dalam kerangka teori implementasi kebijakan menurut Mazmanian dan Sabatier (1983), keberhasilan implementasi tidak hanya ditentukan oleh desain atau isi kebijakan semata, melainkan sangat dipengaruhi oleh kondisi sosial, ekonomi, dan politik di lingkungan pelaksanaannya. Mereka mengemukakan bahwa implementasi kebijakan merupakan proses dinamis dengan tiga kelompok variabel utama yang memengaruhi: kemudahan masalah yang dikendalikan, kemampuan perancang kebijakan dalam menyusun rencana implementasi, serta variabel non-hukum atau lingkungan yang meliputi tekanan politik dan sosial. Dalam konteks Kecamatan Merbau Mataram, studi implementasi kebijakan pelayanan publik diperlukan untuk menilai sejauh mana kebijakan yang dirumuskan di tingkat kabupaten bisa dijalankan secara nyata di lapangan dan bagaimana tanggapan aparatur serta masyarakat dalam proses tersebut. Hal ini penting untuk mengidentifikasi hambatan dan faktor pendukung yang berpengaruh agar pelayanan publik dapat berjalan dengan lebih efektif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat setempat. Pendekatan ini sekaligus menegaskan pentingnya memperhatikan faktor-faktor lokal yang bersifat struktural, kultural, dan politik dalam pelaksanaan kebijakan publik agar hasilnya optimal dan berkelanjutan.

Penelitian mengenai efektivitas dan responsivitas pelayanan publik di Kecamatan Merbau Mataram, Kabupaten Lampung Selatan sangat relevan karena pelayanan publik mencerminkan wajah pemerintah di mata masyarakat. Kegagalan aparatur dalam memberikan pelayanan yang cepat, transparan, dan responsif dapat menurunkan kepercayaan publik terhadap pemerintah daerah.

Sebaliknya, pelayanan yang berkualitas akan memperkuat legitimasi pemerintah dan mempercepat pencapaian tujuan pembangunan daerah. Studi ini fokus pada dua dimensi utama: efektivitas implementasi kebijakan pelayanan publik dan responsivitas aparatur pemerintahan kecamatan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Di tingkat lokal, pelayanan publik di Lampung Selatan, termasuk di kecamatan, masih menghadapi kendala seperti keterbatasan sistem pengawasan internal, integrasi antarunit pelayanan yang rendah, serta budaya paternalistik yang menghambat umpan balik kritis dari masyarakat. Penelitian terkait pelayanan publik di Lampung Selatan menunjukkan perlunya peningkatan standar operasional prosedur, pelatihan aparatur, pemanfaatan teknologi digital, serta penguatan mekanisme responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat, yang semuanya dapat mendorong pelayanan publik yang lebih efektif dan responsif.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi konkret bagi peningkatan kapasitas aparatur kecamatan Merbau Mataram sehingga pelayanan publik dapat dikelola dengan lebih baik, mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, serta memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat di tingkat akar rumput. Secara teoritis, studi ini juga memperkaya kajian implementasi kebijakan publik pada level lokal, khususnya birokrasi kecamatan yang selama ini kurang mendapat perhatian dalam penelitian di Indonesia. Dengan demikian, penelitian ini berkontribusi tidak hanya dari sisi akademik, tetapi juga sebagai bagian dari upaya reformasi birokrasi di daerah.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana implementasi kebijakan pelayanan publik di Kecamatan Merbau Mataram Kabupaten Lampung Selatan dijalankan oleh aparatur pemerintahan kecamatan, dan sejauh mana kebijakan tersebut mampu mencapai tujuan pelayanan publik yang efektif?

2. Bagaimana tingkat responsivitas aparaturn pemerintahan Kecamatan Merbau Mataram dalam menanggapi kebutuhan, aspirasi, dan keluhan masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik?
3. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi efektivitas dan responsivitas aparaturn dalam pelaksanaan kebijakan pelayanan publik di Kecamatan Merbau Mataram, baik dari aspek struktural, sumber daya manusia, maupun budaya birokrasi lokal?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis mendalam terhadap pelaksanaan kebijakan pelayanan publik di Kecamatan Merbau Mataram, Kabupaten Lampung Selatan, terutama dalam konteks peran aparaturn pemerintahan kecamatan. Fokus utama penelitian ini adalah mengevaluasi sejauh mana implementasi kebijakan tersebut berjalan sesuai dengan tujuan, serta bagaimana efektivitas dan responsivitas pelaksanaan kebijakan ini dalam menjawab kebutuhan masyarakat.

Secara khusus, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Membedah dan mengkritisi proses implementasi kebijakan pelayanan publik di Kecamatan Merbau Mataram, termasuk evaluasi terhadap pelaksanaan program, mekanisme layanan publik, dan peran strategis aparaturn pemerintahan kecamatan dalam menjalankan tugas layanan pada masyarakat.
- 2) Menilai dan mengevaluasi tingkat efektivitas dan responsivitas aparaturn pemerintahan kecamatan dalam memberikan pelayanan publik, dengan memperhatikan kemampuan mereka dalam memenuhi standar layanan yang berlaku, merespons aspirasi warga, serta menangani masalah masyarakat secara cepat, tepat, dan akuntabel.
- 3) Mengungkap dan menganalisis berbagai faktor yang berkontribusi terhadap keberhasilan maupun kendala dalam proses implementasi kebijakan pelayanan publik di Kecamatan Merbau Mataram. Kajian faktor meliputi aspek struktural birokrasi, koordinasi lintas unit kerja, kapasitas

sumber daya manusia, serta budaya kerja aparatur yang memengaruhi kualitas pelayanan publik secara komprehensif dan kritis.

1.4 Manfaat Penelitian

Secara teoretis diharapkan memberikan kontribusi penting pada pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya dalam kajian implementasi kebijakan pelayanan publik yang menitikberatkan pada efektivitas dan responsivitas aparatur pemerintahan di tingkat kecamatan. Dengan mengadaptasi teori implementasi kebijakan seperti model Van Meter dan Van Horn serta Grindle, penelitian ini menguatkan pemahaman tentang peran faktor pelaksana, struktur birokrasi, dan dinamika sosial masyarakat dalam keberhasilan kebijakan publik pada konteks lokal. Selain itu, penelitian ini turut memperkaya diskursus akademik mengenai pelayanan publik yang adaptif, partisipatif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat dalam kerangka good governance.

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan evaluasi yang konstruktif bagi pemerintah Kecamatan Merbau Mataram dalam upaya peningkatan efektivitas dan responsivitas pelayanan publik. Temuan penelitian dapat digunakan oleh pemerintah kabupaten untuk memperbaiki kebijakan pembinaan aparatur, memperkuat koordinasi antarunit pelayanan, serta mendorong inovasi dalam tata kelola pemerintahan pada tingkat kecamatan. Bagi masyarakat, penelitian ini menyediakan informasi yang berguna untuk meningkatkan kesadaran dan partisipasi dalam mengawasi serta menilai kualitas pelayanan publik yang diterima. Dengan demikian, penelitian ini memiliki nilai strategis dalam memperkuat kapasitas birokrasi lokal sekaligus mendukung terciptanya pelayanan publik yang transparan, efektif, dan akuntabel di Kecamatan Merbau Mataram, Kabupaten Lampung Selatan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2. 1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu dalam sebuah karya ilmiah, khususnya di bidang sosial dan kebijakan publik, memiliki peran yang sangat penting dalam membangun dasar baik secara empiris maupun konseptual untuk topik yang sedang diteliti. Creswell (2018) menjelaskan bahwa selain menguraikan hasil-hasil riset yang berkaitan, bagian ini juga berfungsi untuk mengidentifikasi pola-pola yang muncul, membandingkan temuan yang berbeda, serta menemukan kekurangan atau celah dalam pengetahuan yang belum tersentuh oleh studi sebelumnya. Dengan demikian, tinjauan terhadap penelitian terdahulu membantu peneliti untuk menempatkan studi yang dilakukan dalam konteks perkembangan ilmu administrasi publik secara lebih jelas dan terstruktur secara ilmiah.

Kajian mengenai pelaksanaan kebijakan pelayanan publik dalam bidang administrasi publik dan kebijakan telah menjadi fokus utama, terutama sejak dilakukannya reformasi birokrasi di Indonesia. Perhatian utama diarahkan pada bagaimana kebijakan yang dibuat oleh pemerintah dapat diterapkan dengan efektif dan mampu menjawab kebutuhan masyarakat secara tepat. Menurut Subarsono (2015), implementasi kebijakan merupakan fase di mana kebijakan tersebut diuji dalam konteks sosial nyata, di mana keberhasilan implementasi sangat bergantung pada kinerja aparatur yang menjalankan, ketersediaan sumber daya, interaksi dan komunikasi antar pelaku kebijakan, serta karakteristik dan kebutuhan masyarakat target. Oleh karena itu, kajian terhadap penelitian-penelitian sebelumnya tentang pelaksanaan kebijakan pelayanan publik sangat penting untuk memahami dinamika dan tantangan antara perencanaan kebijakan dengan praktik pelaksanaan di lapangan.

Penelitian yang berjudul “Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik di Kecamatan Banyuasin I Kabupaten Banyuasin,” Sari (2020) mengungkapkan bahwa pelaksanaan kebijakan pelayanan publik pada tingkat kecamatan masih jauh dari kata efektif. Berbagai kendala yang ditemukan antara lain disebabkan

oleh koordinasi yang lemah antarunit kerja, rendahnya motivasi dan semangat kerja aparatur, serta kurangnya pemahaman yang mendalam mengenai tujuan utama dari kebijakan tersebut. Penelitian ini mengadopsi pendekatan deskriptif kualitatif dan menggunakan kerangka teori implementasi kebijakan dari Edward III, yang memfokuskan analisis pada empat variabel kunci, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi aparatur, dan struktur birokrasi. Dari hasil yang diperoleh, teridentifikasi bahwa komunikasi yang tidak berjalan lancar antarbagian serta rendahnya disiplin dan etos kerja aparatur menjadi faktor utama yang melemahkan efektivitas pelaksanaan kebijakan. Meski demikian, penelitian ini belum menggali secara mendalam bagaimana aparatur merespons kebutuhan dan harapan masyarakat sebagai penerima layanan, sehingga fokus kajian masih terbatas pada variabel internal dalam organisasi tanpa memasukkan dinamika eksternal yang juga menentukan keberhasilan implementasi kebijakan.

Selanjutnya dalam penelitian yang dilakukan oleh Putri (2022) dengan judul "Analisis Responsivitas Aparatur Pemerintahan dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Tanjungkarang Barat Kota Bandar Lampung" menyoroti pentingnya sikap tanggap dan empati aparatur sebagai faktor kunci dalam mewujudkan pelayanan publik berkualitas. Meskipun aparatur telah menjalankan prosedur pelayanan dengan baik, penelitian ini mengungkap adanya kekurangan dalam responsivitas terhadap keluhan dan kebutuhan masyarakat, khususnya dalam situasi yang memerlukan improvisasi kebijakan. Responsivitas yang dimaksud tidak hanya berkaitan dengan kepatuhan terhadap aturan, tetapi juga meliputi kepekaan sosial dan kemampuan adaptasi aparatur terhadap dinamika kebutuhan warga. Namun, temuan tersebut belum dipadukan dengan analisis yang memadai mengenai bagaimana responsivitas tersebut berkontribusi pada efektivitas pelaksanaan kebijakan secara keseluruhan. Dengan demikian, penelitian ini belum memberikan gambaran menyeluruh tentang hubungan antara efektivitas dan responsivitas dalam implementasi kebijakan publik di tingkat kecamatan, serta masih kurang mengkaji faktor-faktor eksternal seperti kondisi sosial dan tantangan struktural yang turut memengaruhi keberhasilan pelayanan.

Dari kedua penelitian sebelumnya dapat disimpulkan bahwa terdapat kesenjangan antara efektivitas implementasi kebijakan dan responsivitas aparatur dalam pelayanan publik. Penelitian Sari (2020) lebih menitikberatkan pada aspek efektivitas pelaksanaan administratif, sementara Putri (2022) lebih memfokuskan pada perilaku dan sikap aparatur dalam merespons kebutuhan masyarakat. Berbeda dari kedua pendekatan tersebut, penelitian ini berusaha mengintegrasikan dua dimensi tersebut melalui studi berjudul “Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik di Kecamatan Merbau Mataram Kabupaten Lampung Selatan: Studi Kualitatif tentang Efektivitas dan Responsivitas Aparatur Pemerintahan Kecamatan.” Penelitian ini mengkaji bagaimana aparatur kecamatan melaksanakan kebijakan pelayanan publik tidak hanya secara efektif, tetapi juga adaptif terhadap kebutuhan masyarakat di wilayah pedesaan yang memiliki karakteristik sosial dan tantangan birokrasi berbeda dengan daerah perkotaan. Dengan pendekatan kualitatif, penelitian ini bertujuan memberikan pemahaman yang lebih komprehensif dan mendalam mengenai praktik implementasi kebijakan publik di tingkat kecamatan, yang selama ini jarang ditelaah secara simultan dari perspektif efektivitas dan responsivitas.

2. 2 Landasan Teory

Landasan teori berperan sebagai kerangka konseptual utama yang menjelaskan, menafsirkan, serta menganalisis fenomena yang menjadi objek penelitian. Dalam studi kebijakan publik, landasan teori penting untuk memahami interaksi antara kebijakan, pelaksana kebijakan, dan masyarakat yang menerima layanan. Teori ini memberikan panduan sistematis dalam mengkaji proses perumusan, pelaksanaan, serta dampak kebijakan terhadap efektivitas dan respons pelayanan publik. Parsons (2005) mengemukakan tiga dimensi analisis kebijakan publik, yaitu formulasi, implementasi, dan evaluasi, dengan penekanan khusus pada implementasi karena tahap ini merupakan titik krusial yang menghubungkan keputusan politik dengan realitas sosial di lapangan. Oleh karena itu, penelitian ini menempatkan fokus pada tahap implementasi kebijakan sebagai cerminan dari kinerja aparat pemerintahan di tingkat kecamatan dalam menyelenggarakan layanan publik secara optimal dan responsif.

Teori kebijakan publik dan implementasi dipilih sebagai kerangka utama dalam penelitian ini karena menekankan proses pelaksanaan kebijakan, interaksi antaraktor, serta berbagai faktor yang menentukan keberhasilan implementasi. Van Meter dan Van Horn (1975) menegaskan bahwa implementasi merupakan hubungan dinamis antara kebijakan yang dirancang dan kinerja di lapangan. Sementara itu, Edwards III (1980) menyoroti pentingnya komunikasi, ketersediaan sumber daya, sikap pelaksana, dan struktur birokrasi sebagai elemen krusial dalam mencapai keberhasilan tersebut. Selain itu, Grindle (1980) mengingatkan bahwa implementasi tidak bisa dipisahkan dari konteks politik dan sosial, karena pelaksana sering menghadapi beragam tekanan dan kepentingan yang kompleks. Dengan mengintegrasikan pandangan ini, penelitian memandang implementasi kebijakan pelayanan publik sebagai proses yang bersifat administratif sekaligus politis, yang dipengaruhi oleh struktur organisasi, karakteristik aparatur, serta interaksi sosial yang terjadi antara pemerintah dan masyarakat penerima layanan.

1) Grand Theory

Grand theory merupakan kerangka konseptual paling mendasar yang menjelaskan paradigma utama mengenai bagaimana sistem pemerintahan dan administrasi publik idealnya dijalankan. Pada penelitian ini, Teori Administrasi Publik dengan paradigma New Public Service (NPS) dari Denhardt & Denhardt (2003) dijadikan landasan konseptual utama.

Paradigma New Public Service muncul sebagai kritik tajam terhadap dua pendekatan terdahulu: Old Public Administration (OPA) yang bersifat birokratis dan hierarkis, serta New Public Management (NPM) yang mengutamakan efisiensi pasar. NPS menegaskan bahwa tujuan utama pemerintahan bukan hanya mengendalikan masyarakat (steering) atau mencapai efisiensi ekonomi, melainkan melayani warga negara dengan menempatkan nilai demokrasi, partisipasi, dan keadilan sosial sebagai pijakan.

Denhardt & Denhardt (2003) menguraikan tujuh prinsip utama dalam paradigma NPS:

- Pemerintah berfungsi untuk melayani masyarakat, bukan mengendalikan mereka.
- Kepentingan publik menjadi fokus utama, menggantikan kepentingan birokrasi atau individu.
- Warga negara dilihat sebagai mitra aktif, bukan pelanggan pasif.
- Kebijakan publik harus dirancang secara strategis dan dijalankan secara demokratis.
- Akuntabilitas tidak hanya diukur dari mekanisme pasar, tetapi juga dari nilai-nilai etika dan publik.
- Pelayanan publik adalah bentuk hubungan sosial, bukan transaksi ekonomi semata.
- Keberhasilan birokrasi diukur melalui peningkatan kesejahteraan masyarakat, bukan hanya produktivitas administratif.

Dalam konteks Kecamatan Merbau Mataram, teori ini sangat relevan karena banyak permasalahan pelayanan publik disebabkan oleh pola pikir birokrasi yang masih bersifat top-down, kurang komunikatif, dan kurang melibatkan masyarakat sebagai mitra. Penerapan paradigma NPS menawarkan pendekatan pelayanan yang lebih efektif dan responsif, sebagai bentuk pemerintahan yang demokratis, partisipatif, dan berorientasi pada kepentingan publik.

2) Middle Theory

Middle range theory berperan sebagai penghubung antara teori besar (paradigma) dengan kondisi empiris yang terjadi di lapangan. Dalam penelitian ini, Model Implementasi Kebijakan dari George C. Edward III (1980) dipilih karena mampu menjelaskan secara sistematis faktor-faktor penentu keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan kebijakan publik.

Edward III mengidentifikasi empat variabel utama yang saling berinteraksi dan memengaruhi efektivitas implementasi kebijakan:

1) Komunikasi

Keberhasilan implementasi sangat bergantung pada penyampaian pesan kebijakan yang jelas, tepat, dan konsisten kepada pelaksana serta masyarakat. Gangguan komunikasi sering menimbulkan distorsi makna dalam pelaksanaan di tingkat operasional.

2) Sumber Daya

Kebijakan tidak dapat dijalankan tanpa dukungan sumber daya yang memadai, meliputi tenaga kerja yang kompeten, anggaran yang cukup, fasilitas yang mendukung, dan alokasi waktu yang realistis.

3) Disposisi atau Sikap Pelaksana

Meliputi motivasi, komitmen, dan integritas aparatur. Aparatur yang kurang paham visi kebijakan atau tidak berkomitmen terhadap pelayanan publik cenderung menjalankan kebijakan secara formalistik tanpa hasil optimal.

4) Struktur Birokrasi

Struktur organisasi yang kaku, terlalu hierarkis, dan berbelit-belit akan menghambat proses implementasi. Struktur yang lebih fleksibel dan koordinatif justru mempercepat pelaksanaan kebijakan.

Model Edward III sangat relevan untuk menganalisis pelaksanaan kebijakan pelayanan publik di Kecamatan Merbau Mataram, di mana kendala seperti lemahnya koordinasi antar bagian, kurangnya komunikasi antara aparatur dengan masyarakat, dan keterbatasan sumber daya manusia kerap terjadi. Teori ini menyediakan kerangka analitis yang kuat untuk mengevaluasi efektivitas dan responsivitas kinerja aparatur pemerintahan kecamatan dalam menjalankan kebijakan pelayanan publik.

3) Applied Theory

Applied theory dalam penelitian ini berfokus pada teori-teori terapan yang digunakan untuk menganalisis fenomena praktis sesuai konteks studi. Dua teori terapan yang saling melengkapi dipilih, yaitu Teori Pelayanan Publik dan Teori Good Governance.

1) Teori Pelayanan Publik

Menurut Dwiyanto (2018), pelayanan publik merupakan manifestasi nyata dari fungsi pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Penilaian pelayanan publik tidak hanya berdasarkan kecepatan atau ketepatan, melainkan juga kualitas interaksi antara aparatur dan masyarakat. Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. (1985) mengukur kualitas pelayanan melalui lima dimensi utama:

- a. Tangibles (bukti fisik)
- b. Reliability (keandalan layanan)
- c. Responsiveness (daya tanggap)
- d. Assurance (jaminan profesionalisme)
- e. Empathy (empati terhadap kebutuhan masyarakat).

Dalam konteks Kecamatan Merbau Mataram, teori ini digunakan untuk menilai bagaimana aparatur kecamatan merespons kebutuhan warga, menjamin keandalan layanan administratif, serta memberikan pelayanan yang menunjukkan empati dan profesionalisme.

2) Teori Good Governance

Teori Good Governance menurut UNDP (1997) menegaskan bahwa penyelenggaraan pemerintahan yang baik harus berdasar pada prinsip-prinsip: akuntabilitas, transparansi, efektivitas, efisiensi, partisipasi, dan keadilan. Prinsip-prinsip ini berfungsi sebagai pedoman etik dan moral bagi aparatur pemerintahan dalam memberikan pelayanan publik.

Dalam pelaksanaan di Kecamatan Merbau Mataram, teori ini digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana nilai-nilai tata kelola pemerintahan yang baik telah diterapkan dalam implementasi kebijakan pelayanan publik.

Kedua teori terapan ini menyajikan tolok ukur praktis yang penting untuk mengkaji secara empiris kualitas pelayanan dan etika birokrasi dalam pelaksanaan kebijakan publik di tingkat kecamatan.

2.3 Kebijakan Publik

Kebijakan publik merupakan unsur utama dalam tata kelola pemerintahan karena berperan sebagai panduan yang mengatur tindakan pemerintah serta menangani permasalahan yang dihadapi masyarakat. Thomas R. Dye (2013) mendefinisikan kebijakan publik sebagai “apa pun yang dipilih atau tidak dipilih oleh pemerintah,” yang menunjukkan bahwa kebijakan publik meliputi seluruh keputusan maupun ketidakputusan yang diambil oleh pemerintah dan berdampak pada kehidupan masyarakat. Kebijakan ini tidak terbatas pada aturan tertulis saja, melainkan juga mencakup keputusan administratif, program, serta aktivitas birokrasi yang dilaksanakan untuk memenuhi kebutuhan publik. Sementara itu, menurut Dunn (2018), kebijakan publik adalah rangkaian keputusan yang saling terkait, yang dibuat oleh lembaga pemerintah dengan tujuan tertentu demi kepentingan masyarakat luas. Pendekatan ini menekankan bahwa studi kebijakan publik tidak hanya berhenti pada aspek normatif, melainkan harus dipahami secara dinamis dengan memperhatikan proses perumusan, pelaksanaan, dan evaluasi kebijakan.

Dalam perspektif administrasi negara, kebijakan publik berperan sebagai alat utama untuk menjalankan fungsi pemerintahan dalam menyelesaikan berbagai persoalan yang dihadapi masyarakat. Anderson (2015) mendefinisikan kebijakan publik sebagai suatu garis tindakan yang sengaja disusun dengan tujuan spesifik oleh para aktor atau kelompok aktor pemerintah sebagai respons terhadap isu-isu publik yang muncul. Proses pembentukan kebijakan ini melibatkan serangkaian tahap yang kompleks dan saling terkait, dimulai dari identifikasi masalah yang menjadi perhatian, diikuti dengan perumusan kebijakan yang strategis, kemudian adopsi atau pengambilan keputusan formal, tahap pelaksanaan kebijakan di lapangan, hingga penilaian atau evaluasi

terhadap efektivitas dan dampak kebijakan tersebut. Di antara seluruh tahapan tersebut, implementasi kebijakan sering dianggap sebagai fase yang paling krusial dan menentukan, karena tahap ini merupakan momen ketika kebijakan yang selama ini bersifat konseptual dan teoritis diubah menjadi tindakan konkret yang harus dijalankan oleh aparat pemerintahan. Tidak peduli seberapa matang perumusan kebijakan tersebut, jika implementasinya gagal menyesuaikan dengan konteks sosial masyarakat, kondisi lapangan, dan kapasitas sumber daya manusia serta infrastruktur birokrasi yang ada, maka tujuan kebijakan tidak akan tercapai secara optimal. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan sebuah kebijakan sangat bergantung pada bagaimana aparatur pemerintahan di tingkat kecamatan mampu mengelola dan menjalankan kebijakan tersebut secara efektif dan efisien. Oleh karena itu, fokus utama dalam penelitian ini adalah mengkaji secara mendalam bagaimana implementasi kebijakan pelayanan publik berlangsung di tingkat kecamatan, dengan memperhatikan berbagai faktor yang mempengaruhi kualitas pelaksanaan tersebut, baik dari sisi kapasitas aparatur, koordinasi antarunit, sumber daya yang tersedia, maupun kesesuaian kebijakan dengan kebutuhan nyata masyarakat. Pendekatan ini penting untuk mengidentifikasi hambatan dan peluang dalam proses implementasi sehingga dapat memberikan rekomendasi yang relevan guna meningkatkan efektivitas pelayanan publik di daerah.

Dalam konteks Indonesia, kebijakan publik sangat terkait erat dengan prinsip desentralisasi dan otonomi daerah yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Undang-undang tersebut menegaskan bahwa pelaksanaan kebijakan publik tidak hanya menjadi kewenangan pemerintah pusat, tetapi juga menjadi tanggung jawab pemerintah daerah, termasuk kecamatan sebagai unit administratif yang memiliki peran sentral dalam pelayanan langsung kepada masyarakat. Dengan diberlakukannya otonomi daerah, kecamatan berfungsi sebagai garda terdepan dalam mengimplementasikan berbagai kebijakan publik, terutama dalam bidang pelayanan administrasi, pembangunan, dan urusan kemasyarakatan. Namun, dalam praktiknya di lapangan seringkali ditemukan kesenjangan yang signifikan antara perumusan kebijakan di tingkat kabupaten dengan pelaksanaannya di tingkat kecamatan. Kesenjangan ini disebabkan oleh

berbagai faktor, antara lain terbatasnya sumber daya baik dari aspek finansial, SDM, maupun sarana prasarana; lemahnya koordinasi antarinstansi yang terkait; serta rendahnya tingkat responsivitas aparatur pemerintahan kecamatan dalam menangani kebutuhan dan aspirasi masyarakat setempat. Kondisi ini menunjukkan tantangan nyata dalam mewujudkan otonomi daerah yang efektif dan pelayanan publik yang berkualitas di tingkat pemerintahan paling bawah.

Menurut Grindle (1980), keberhasilan implementasi kebijakan publik sangat ditentukan oleh dua aspek utama, yaitu isi kebijakan (*content of policy*) dan konteks pelaksanaannya (*context of implementation*). Isi kebijakan mencakup sejauh mana tujuan kebijakan dirumuskan dengan jelas, cara alokasi sumber daya yang tepat, serta strategi pelaksanaan yang terencana dengan baik. Sementara itu, konteks pelaksanaan meliputi faktor-faktor lingkungan sosial, ekonomi, dan politik di sekitar pelaksanaan, serta karakteristik individu atau kelompok pelaksana kebijakan di lapangan. Pendekatan yang diusulkan Grindle ini sangat relevan untuk menganalisis situasi di Kecamatan Merbau Mataram, di mana pelaksanaan kebijakan pelayanan publik kerap menghadapi berbagai kendala teknis, seperti terbatasnya tenaga aparatur yang kompeten, fasilitas pelayanan yang kurang memadai, serta kesadaran masyarakat yang masih belum merata. Dalam konteks tersebut, keberhasilan implementasi kebijakan tidak cukup hanya bergantung pada struktur birokrasi formal, tetapi juga sangat bergantung pada kemampuan aparatur dalam menyesuaikan dan mengadaptasi kebijakan agar sesuai dengan kondisi sosial dan nyata yang ada di masyarakat. Pendekatan ini menekankan pentingnya fleksibilitas dan sensitivitas pelaksana kebijakan terhadap realitas lokal sebagai kunci keberhasilan implementasi.

Selain aspek teknis, teori kebijakan publik juga mengandung dimensi normatif dan etis yang menuntut para pelaksana kebijakan untuk mengedepankan nilai-nilai keadilan, transparansi, dan akuntabilitas dalam setiap tahap pelaksanaan. Dalam kerangka paradigma *New Public Service* yang dikemukakan oleh Denhardt & Denhardt (2003), kebijakan publik seharusnya lebih difokuskan pada pelayanan kepada warga negara (*serving citizens*) daripada semata-mata menjadi alat pengendalian (*steering*) oleh pemerintah. Paradigma ini menggeser paradigma lama yang memandang birokrasi sebagai instrumen dominasi

kekuasaan, menuju visi birokrasi yang bersifat responsif, partisipatif, dan berorientasi pada pemenuhan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, dalam konteks pelayanan publik di tingkat kecamatan, kebijakan tidak sekadar harus dilaksanakan sebagai rangkaian tugas administratif rutin, melainkan juga harus dipandang sebagai ekspresi dari komitmen moral aparatur pemerintahan untuk memastikan bahwa warga memperoleh hak-hak dasar mereka berupa pelayanan yang cepat, adil, dan berkualitas tinggi. Dengan demikian, pendekatan etis ini menekankan pentingnya integritas dan rasa tanggung jawab sosial para pelaksana dalam mewujudkan tujuan pelayanan publik.

Dalam kerangka penelitian ini, teori kebijakan publik diterapkan untuk memahami interaksi dinamis antara proses perumusan dan pelaksanaan kebijakan pelayanan publik. Tidak hanya aspek regulasi formal yang menjadi faktor penentu, tetapi juga perilaku, sikap, serta respons aparatur terhadap masyarakat memegang peran penting dalam keberhasilan implementasi kebijakan. Oleh karena itu, analisis kebijakan publik di wilayah Kecamatan Merbau Mataram difokuskan pada kemampuan aparatur pemerintahan dalam mewujudkan pelayanan publik yang tidak hanya efektif secara teknis, tetapi juga responsif terhadap kebutuhan dan kondisi sosial lokal. Melalui pendekatan ini, penelitian bertujuan memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai bagaimana kebijakan publik yang dirancang di tingkat kabupaten dapat diadaptasi dan dioperasionalkan secara fleksibel di tingkat kecamatan, yang merupakan garis depan pelayanan publik sekaligus ujung tombak pelaksanaan fungsi pemerintahan di daerah.

2.4 Implementasi

2.4.1 Definisi Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan merupakan fase paling penting dalam siklus kebijakan publik karena pada tahap ini kebijakan yang bersifat normatif, politis, dan konseptual diuji dalam praktek nyata di lapangan. Van Meter dan Van Horn (1975) mendefinisikan implementasi kebijakan sebagai rangkaian tindakan yang dilakukan oleh individu, pejabat, atau kelompok baik dari pemerintah

maupun sektor swasta, yang diarahkan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan kebijakan tersebut. Definisi ini menegaskan bahwa implementasi bukan sekadar urusan teknis administratif, melainkan merupakan proses yang melibatkan interaksi sosial, dinamika politik, dan struktur organisasi yang kompleks. Edward III (1980) menambahkan bahwa implementasi adalah sebuah proses berkelanjutan yang mencakup berbagai kegiatan untuk mengubah keputusan politik menjadi hasil kebijakan yang konkret (policy output dan policy outcome). Ia mengidentifikasi empat variabel utama yang memengaruhi keberhasilan implementasi, yaitu komunikasi, sumber daya yang tersedia, disposisi atau sikap para pelaksana, serta struktur birokrasi yang ada. Keempat variabel ini bekerja secara interdependen sehingga keberhasilan pelaksanaan kebijakan sangat bergantung pada keselarasan di antara faktor-faktor tersebut.

Secara konseptual, implementasi kebijakan dapat dipahami sebagai proses transformasi kebijakan (policy transformation process) di mana instrumen-instrumen kebijakan yang telah dirumuskan oleh pembuat kebijakan dijalankan oleh pelaksana dengan memperhatikan kondisi nyata, kapasitas sumber daya, serta nilai-nilai yang berlaku di lapangan. Dalam konteks ini, implementasi tidak hanya menghendaki kepatuhan terhadap aturan tertulis, tetapi juga menuntut kemampuan untuk beradaptasi dengan perubahan sosial dan kebutuhan masyarakat yang dinamis. Sabatier dan Mazmanian (1980) menegaskan bahwa implementasi merupakan tahap yang menghubungkan keputusan politik dengan dampak riil yang dirasakan oleh masyarakat, yang dalam prosesnya dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti kerangka hukum yang berlaku, perilaku para pelaksana kebijakan, serta tingkat dukungan dan partisipasi publik. Oleh karena itu, keberhasilan implementasi sangat bergantung pada kesesuaian antara rancangan kebijakan (policy design) dengan kenyataan sosial-ekonomi yang ada di lapangan, sehingga kebijakan dapat diwujudkan secara efektif dan memberikan manfaat yang nyata bagi masyarakat.

Secara teoritis, implementasi kebijakan dapat dianalisis dari dua perspektif utama, yaitu pendekatan top-down dan bottom-up. Pendekatan top-down, yang

diuraikan oleh Pressman dan Wildavsky (1973) serta Edward III (1980), memandang implementasi sebagai proses yang bersifat linear dan terstruktur, di mana kebijakan yang dirumuskan oleh otoritas pusat disampaikan ke jajaran birokrasi di tingkat bawah yang harus melaksanakannya secara patuh dan terkoordinasi. Keberhasilan implementasi dalam model ini diukur dari sejauh mana pelaksanaan di lapangan sesuai dengan standar dan tujuan yang telah ditetapkan. Sebaliknya, pendekatan bottom-up yang dikemukakan oleh Lipsky (1980) menekankan pentingnya peran aktor di tingkat bawah, khususnya para birokrat pelaksana yang berinteraksi langsung dengan masyarakat atau sering disebut *street-level bureaucrats*. Dalam menjalankan tugasnya, mereka menggunakan kebijakan diskresi, interpretasi personal, dan strategi adaptasi yang disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan lokal. Pendekatan ini sangat relevan dalam konteks kecamatan seperti Merbau Mataram, di mana keterbatasan sumber daya dan kompleksitas situasi sosial menuntut agar aparatur tidak hanya mengikuti prosedur secara kaku, tetapi juga mampu melakukan improvisasi agar pelaksanaan kebijakan tetap efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat setempat.

Grindle (1980) menegaskan bahwa implementasi kebijakan harus dipahami sebagai proses yang melibatkan dimensi politik dan administratif, di mana dua variabel utama menjadi penentu, yaitu isi kebijakan (*content of policy*) dan konteks pelaksanaan (*context of implementation*). Dalam praktiknya, faktor-faktor politik, sosial, ekonomi, bahkan aspek budaya sangat memengaruhi keberhasilan pelaksanaan kebijakan. Contohnya, kebijakan pelayanan publik di wilayah pedesaan seperti Kecamatan Merbau Mataram menghadapi tantangan yang berbeda dibandingkan dengan daerah perkotaan, terkait dengan perbedaan tingkat pendidikan masyarakat, ketersediaan infrastruktur, serta nilai-nilai dan orientasi aparatur yang mungkin berbeda. Oleh karena itu, memahami kondisi dan karakteristik lokal menjadi hal yang fundamental untuk menentukan sejauh mana kebijakan dapat diimplementasikan secara efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat setempat. Dengan demikian, adaptasi kebijakan sesuai konteks lokal menjadi kunci dalam mengoptimalkan hasil implementasi di lapangan.

Dari berbagai sudut pandang tersebut, dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan bukan sekadar pelaksanaan aturan secara mekanis, melainkan sebuah proses yang dinamis yang melibatkan interaksi kompleks antara para aktor, ketersediaan sumber daya, struktur organisasi, serta kondisi sosial-politik di lingkungan pelaksanaan. Proses ini mencerminkan sejauh mana pemerintah mampu menerjemahkan visi dan tujuan kebijakan menjadi tindakan nyata yang memberikan manfaat langsung kepada masyarakat. Dalam konteks administrasi negara, implementasi berperan sebagai cermin efektivitas birokrasi publik—apakah birokrasi hanya menjalankan fungsi administratif prosedural semata, atau mampu bertransformasi menjadi organisasi pelayanan yang adaptif, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan warga negara. Oleh karena itu, dalam penelitian ini, implementasi kebijakan pelayanan publik di Kecamatan Merbau Mataram dipahami sebagai proses penerjemahan kebijakan yang ditetapkan oleh Pemerintah Kabupaten Lampung Selatan ke dalam tindakan konkret oleh aparatur kecamatan, yang dijalankan melalui mekanisme komunikasi yang efektif, pemanfaatan sumber daya yang optimal, serta interaksi sosial yang harmonis dengan masyarakat. Penelitian ini bertujuan menilai bagaimana mekanisme implementasi tersebut memengaruhi dua aspek utama, yaitu efektivitas pelaksanaan tugas aparatur dan responsivitas mereka terhadap kebutuhan masyarakat, sehingga hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi empiris dan konseptual yang berguna untuk meningkatkan kualitas tata kelola pelayanan publik di tingkat kecamatan.

2.4.2 Model Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan publik tidak hanya bergantung pada isi kebijakan itu sendiri, melainkan juga bagaimana proses pelaksanaannya diatur dan dikendalikan dalam praktik. Berbagai ahli telah mengembangkan model-model implementasi kebijakan untuk membantu memahami faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan kebijakan. Model-model ini memudahkan peneliti dan praktisi mengidentifikasi unsur penting, relasi antaraktor, serta kondisi yang memungkinkan kebijakan berjalan efektif dan responsif sesuai kebutuhan masyarakat (Nugroho, 2017). Secara umum,

terdapat beberapa model implementasi kebijakan yang sering digunakan dalam studi administrasi publik, yaitu:

1) Model Implementasi Van Meter dan Van Horn (1975) *The Policy Implementation Process Model*

Model ini salah satu model klasik yang sering dijadikan acuan utama dalam studi implementasi kebijakan. Model ini melihat proses implementasi sebagai suatu hubungan antara kebijakan yang telah ditetapkan dengan hasil kinerja di lapangan, yang dipengaruhi oleh enam variabel utama.

- a. Standar dan tujuan kebijakan yang menjadi tolok ukur keberhasilan pelaksanaan kebijakan tersebut.
- b. Ketersediaan sumber daya yang meliputi dana, tenaga, serta sarana dan prasarana yang mendukung pelaksanaan.
- c. Komunikasi yang terjadi antarorganisasi dan aktivitas yang dilakukan oleh pelaksana kebijakan sebagai mekanisme penyebaran informasi dan koordinasi.
- d. Karakteristik badan atau lembaga pelaksana, yang mencakup kemampuan, struktur organisasi, serta budaya kerja.
- e. Kondisi sosial, ekonomi, dan politik yang ada di lingkungan pelaksanaan, karena faktor eksternal ini juga memengaruhi proses dan hasil implementasi.
- f. Sikap dan kecenderungan pelaksana kebijakan, termasuk motivasi dan komitmen mereka terhadap pelaksanaan program.

Van Meter dan Van Horn menegaskan bahwa keberhasilan pelaksanaan kebijakan dapat diukur dari apakah kinerja para pelaksana sesuai dengan standar dan tujuan yang telah dirumuskan dalam kebijakan tersebut. Jika adanya keselarasan, maka pelaksanaan dianggap berhasil. Dalam konteks Kecamatan Merbau Mataram, model ini sangat berguna untuk mengevaluasi bagaimana koordinasi antarbagian pemerintahan di tingkat kecamatan serta ketersediaan sumber daya mampu mendukung pelaksanaan pelayanan publik yang berjalan secara efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Meski demikian, model ini mendapat kritik karena terlalu menekankan pada kepatuhan birokrasi terhadap kebijakan pusat dan kurang

memperhatikan dinamika dan konteks lokal yang mungkin memiliki karakteristik dan tantangan berbeda sehingga bisa mempengaruhi implementasi kebijakan secara signifikan.

2) Model George C. Edwards III (1980) *The Direct and Indirect Impact Model*

Model George C. Edwards III (1980) dikenal dengan pendekatan Direct and Indirect Impact, yang menekankan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat faktor utama.

- a. Komunikasi yang efektif antara pembuat kebijakan dan pelaksana di lapangan sangat krusial, karena ketidakjelasan atau distorsi informasi bisa menjadi hambatan serius dalam pelaksanaan kebijakan.
- b. ketersediaan sumber daya, baik berupa dana, tenaga, maupun peralatan pendukung, yang mempengaruhi kemampuan pelaksana dalam menjalankan tugasnya.
- c. disposisi atau sikap pelaksana kebijakan yang mencakup motivasi, komitmen, dan profesionalisme aparat yang bertugas melaksanakan kebijakan tersebut.
- d. struktur birokrasi yang mencakup bagaimana organisasi pemerintahan diatur dan bagaimana hubungan kerja antar unit atau level dalam struktur tersebut.

Model ini menekankan pentingnya komunikasi yang berjalan secara baik, khususnya dalam konteks pelayanan publik di tingkat kecamatan, di mana komunikasi vertikal dari pemerintah kabupaten ke kecamatan harus lancar, dan komunikasi horizontal antar unit pelayanan juga harus terjalin dengan efektif agar tidak terjadi tumpang tindih tugas atau kebingungan fungsi. Sikap dan motivasi aparatur juga sangat menentukan kualitas pelaksanaan pelayanan yang profesional.

Kelebihan Model Edwards III adalah kerangka yang sederhana dan mudah digunakan untuk berbagai jenis kebijakan dan konteks implementasi. Namun, model ini juga memiliki keterbatasan karena cenderung

memandang proses implementasi secara linear dan mekanistik, tanpa memperhitungkan kompleksitas interaksi sosial dan politik yang sering terjadi di tingkat pelaksana yang bisa memengaruhi hasil kebijakan secara signifikan.

3) Model Grindle (1980) *Implementation as a Political and Administrative Process*

Model ini memandang implementasi kebijakan bukan hanya sebagai proses administratif, melainkan juga sebagai proses politik yang kompleks, di mana interaksi kekuasaan, kepentingan, dan akses terhadap sumber daya antaraktor memainkan peran sentral. Grindle membagi aspek implementasi menjadi dua dimensi utama.

- a. *Content of Policy* (isi kebijakan), yang mencakup siapa saja kepentingan yang terdampak oleh kebijakan tersebut, jenis manfaat yang ingin diberikan, tingkat perubahan yang diharapkan, serta lokasi atau posisi pengambilan keputusan dalam struktur pemerintahan atau organisasi.
- b. *Context of Implementation* (konteks pelaksanaan), yang terdiri dari kekuasaan dan strategi yang digunakan oleh aktor-aktor pelaksana, karakteristik lembaga pelaksana seperti kemampuan dan struktur organisasi, serta kondisi sosial, ekonomi, dan politik yang ada di lingkungan tempat kebijakan dijalankan.

4) Model Sabatier dan Mazmanian (1980) *The Framework for Policy Implementation*

Model ini dikenal dengan kerangka kerja Top-Down Implementation Framework yang menitikberatkan pada bagaimana kebijakan yang dibuat oleh pembuat kebijakan dijalankan oleh pelaksana di lapangan. Model ini menilai keberhasilan implementasi berdasarkan tiga faktor utama.

- a. Kemampuan kebijakan itu sendiri untuk mengatur dan menstrukturkan proses implementasi sehingga jelas siapa yang bertanggung jawab dalam setiap tahap pelaksanaan.

- b. Kondisi eksternal yang meliputi dukungan politik, oposisi dari kelompok lain, dan situasi ekonomi atau sosial yang dapat mempengaruhi proses pelaksanaan kebijakan.
- c. Keterlibatan aktor-aktor non-pemerintah yang bisa berperan dalam mendukung atau menghambat pelaksanaan kebijakan tersebut.

Model ini sangat berguna untuk menilai sejauh mana peraturan dan struktur kebijakan pelayanan publik di tingkat kabupaten memberikan ruang bagi kecamatan untuk beradaptasi dan menyesuaikan pelaksanaan kebijakan dengan kebutuhan masyarakat lokal. Meskipun demikian, model ini sering dikritik karena terlalu berfokus pada pengendalian dari atas (*hierarchical control*), sehingga kurang memberikan perhatian pada kapasitas dan fleksibilitas pelaksana di tingkat bawah dalam menyesuaikan kebijakan sesuai dengan konteks lokal dan dinamika yang ada. Kritik tersebut menyoroti pentingnya dilihatnya peran adaptasi dan inovasi dari pelaksana kebijakan di lapangan.

5) Model Lipsky (1980) *Street-Level Bureaucracy Model*

Model *Street-Level Bureaucracy* yang diperkenalkan oleh Michael Lipsky menekankan bahwa implementasi kebijakan sebenarnya terjadi di tangan para pelaksana di lapangan yang berhadapan langsung dengan masyarakat. Para pegawai ini, seperti staf pelayanan administrasi, perangkat kelurahan, dan petugas teknis di tingkat kecamatan, memiliki kewenangan untuk mengambil keputusan interpretatif (*diskresi*) guna menyesuaikan pelaksanaan kebijakan dengan kondisi nyata yang mereka hadapi. Dalam konteks pelayanan publik di Kecamatan Merbau Mataram, model ini sangat relevan karena menggambarkan bagaimana efektivitas pelayanan bukan hanya bergantung pada aturan tertulis, melainkan juga sangat dipengaruhi oleh bagaimana aparat menggunakan *diskresi* mereka untuk merespons kebutuhan warga secara langsung.

Meski model ini menggambarkan adaptasi nyata di lapangan, keberadaan *diskresi* juga berpotensi menimbulkan penyimpangan kebijakan apabila

aparatur tidak diawasi secara efektif. Ini merupakan kelemahan utama dari model Lipsky, yaitu risiko munculnya ketidaksesuaian antara kebijakan formal dengan pelaksanaan yang terjadi karena subjektivitas pelaksana. Namun demikian, model ini sangat berguna untuk memahami dinamika pelaksanaan kebijakan di tingkat bawah dan pentingnya memperhatikan kualitas interaksi antara pelaksana dan masyarakat dalam menciptakan pelayanan publik yang responsif.

2.4.3 Fungsi Implementasi

Secara teoritis, fungsi utama implementasi adalah mentransformasikan kebijakan menjadi tindakan konkret (fungsi translasional), mengkoordinasikan berbagai aktor dan sumber daya (fungsi koordinatif), serta mengadaptasi kebijakan terhadap kondisi lokal (fungsi adaptif). Dalam konteks administrasi negara, fungsi ini juga menunjukkan sejauh mana birokrasi publik mampu menjalankan prinsip efektivitas, efisiensi, dan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat. Implementasi kebijakan memiliki fungsi evaluatif, legitimatif, dan redistributif yang tidak kalah penting.

a. Fungsi Evaluatif

Berperan dalam menilai sejauh mana kebijakan mencapai hasil yang diharapkan.

b. Fungsi Legitimatif

Berperan memastikan akuntabilitas publik dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

c. Fungsi Redistributif

Berperan menjamin bahwa hasil kebijakan dinikmati secara adil oleh seluruh lapisan masyarakat.

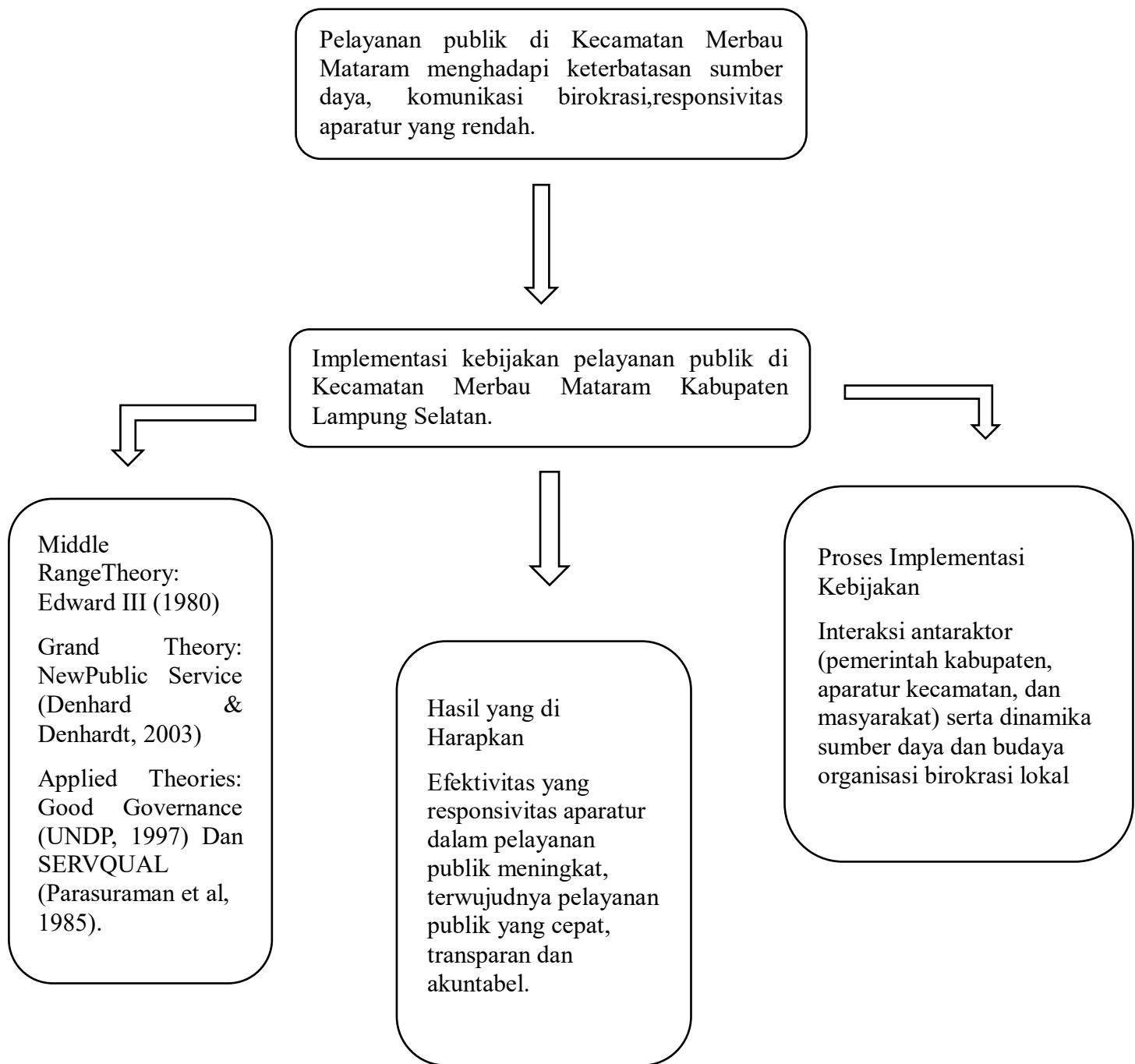
Dalam konteks Kecamatan Merbau Mataram Kabupaten Lampung Selatan, fungsi-fungsi tersebut menjadi sangat penting karena keberhasilan pelayanan publik tidak hanya diukur dari kelancaran prosedur administratif, tetapi juga dari sejauh mana aparatur mampu merespons aspirasi masyarakat,

menggunakan sumber daya secara efisien, dan menjaga keadilan dalam pemberian layanan publik.

2.5 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir ini menjelaskan bagaimana kebijakan pelayanan publik dijalankan oleh aparatur di Kecamatan Merbau Mataram. Pelaksanaan kebijakan dianggap sebagai proses sosial yang melibatkan interaksi antara pelaksana, konteks, dan struktur organisasi. Mengacu pada model George C. Edward III (1980), keberhasilan pelaksanaan dipengaruhi oleh komunikasi, sumber daya, sikap pelaksana, dan struktur birokrasi. Komunikasi memastikan pesan kebijakan sampai dengan jelas, sumber daya mencakup kemampuan dan fasilitas, sikap pelaksana terkait motivasi dan profesionalisme, sedangkan struktur birokrasi berkaitan dengan keluwesan organisasi. Keempat faktor ini digunakan untuk menilai efektivitas pelayanan publik dan respons aparatur terhadap kebutuhan masyarakat.

Kerangka berpikir ini juga menggunakan paradigma New Public Service (Denhardt & Denhardt, 2003) sebagai dasar filosofis, serta teori Good Governance (UNDP, 1997) dan SERVQUAL (Parasuraman et al., 1985) sebagai teori penerapan. Paradigma NPS menekankan pelayanan publik sebagai pengabdian kepada warga dengan prinsip partisipasi, empati, akuntabilitas, dan kolaborasi. Teori Good Governance mengukur pelaksanaan kebijakan berdasarkan transparansi, efektivitas, dan akuntabilitas. SERVQUAL menilai kualitas pelayanan lewat aspek tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Dalam penelitian kualitatif ini, faktor-faktor tersebut dipandang saling terkait membentuk efektivitas dan responsivitas pelayanan publik di Kecamatan Merbau Mataram.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian

Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif metode deskriptif untuk menggali makna mendalam di balik implementasi kebijakan pelayanan publik. Pemilihan pendekatan ini didorong oleh kebutuhan memahami dinamika sosial secara kontekstual melalui pandangan subjek yang terlibat langsung, bukan sekadar mengukur output kuantitatif. Mengacu pada Creswell (2018), penelitian kualitatif bertujuan mengungkap makna tindakan, interaksi, dan kebijakan dengan menempatkan konteks alami sebagai sumber data utama. Pendekatan ini menjadi relevan karena ia memungkinkan peneliti menyoroti dimensi pengalaman, norma, dan strategi adaptasi aparat serta komunitas yang mungkin tidak terpantau melalui metrik numerik, sehingga hasil penelitian memiliki kedalaman interpretatif yang lebih tajam dan kritik terhadap asumsi umum tentang efektivitas kebijakan.

Penelitian ini memakai metode deskriptif untuk menggambarkan secara sistematis fakta-fakta dan kondisi aktual yang terjadi dalam pelaksanaan kebijakan di Kecamatan Merbau Mataram. Pendekatan ini memungkinkan peneliti mengurai tahapan proses, hambatan, serta dinamika implementasi kebijakan dengan detail sesuai kenyataan empiris di lapangan (Moleong, 2019). Deskripsi yang dihasilkan tidak sekadar rangkaian narasi, melainkan juga mengandung analisis kritis terhadap pola interaksi antara pemerintah daerah dan masyarakat dalam konteks pelayanan publik yang sedang berjalan, sehingga mampu mengungkap asumsi, bias, dan faktor struktural yang mungkin tersembunyi di balik data empiris.

Penelitian ini juga menunjukkan bagaimana pendekatan deskriptif kualitatif dapat mengungkap hubungan antara efektivitas pelaksanaan kebijakan dan responsivitas aparatur terhadap konteks struktural seperti organisasi birokrasi, pola komunikasi antaraktor, serta kapasitas sumber daya manusia. Berdasarkan Denzin dan Lincoln (2018), metode ini mengizinkan peneliti menangkap

kompleksitas sosial dan nilai-nilai lokal yang sering terabaikan dalam studi kuantitatif, sehingga gambaran lengkap tentang praktik implementasi kebijakan publik di tingkat kecamatan dapat terungkap. Pendekatan ini tidak hanya menyajikan data faktual, tetapi juga menyoroti dinamika kekuasaan, budaya kerja, dan hambatan struktural yang membentuk hasil kebijakan.

3.2 Fokus Penelitian

Penelitian ini fokus pada implementasi kebijakan pelayanan publik di Kecamatan Merbau Mataram dengan dua dimensi utama: efektivitas dan responsivitas aparatur kecamatan. Pemilihan fokus tersebut didasarkan pada posisi kecamatan sebagai ujung tombak interaksi antara pemerintah dan warga. Dalam kerangka ini, efektivitas diartikan sebagai kemampuan kebijakan untuk mencapai tujuan pelayanan secara tepat sasaran, efisien, dan relevan dengan kebutuhan masyarakat. Responsivitas merupakan kemampuan aparat untuk memahami aspirasi warga dan meresponsnya dengan cepat dan penuh empati, sehingga relasi antara pemerintah dan komunitas tidak hanya formal tetapi juga responsif terhadap konteks lokal (Dwiyanto, 2018).

Penelitian ini juga menyoroti faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi seperti yang dikemukakan dalam model implementasi kebijakan Edward III (1980). Dengan fokus tersebut, peneliti berupaya menguraikan secara mendalam bagaimana keempat variabel itu saling berinteraksi dan menentukan kualitas pelayanan publik di tingkat kecamatan. Analisis ini menekankan bahwa efektivitas kebijakan tidak hanya ditentukan oleh rancangan program, tetapi juga oleh perilaku, kapasitas, serta dinamika pelaksana di lapangan.

Selanjutnya, penelitian diarahkan untuk menguji hubungan antara nilai-nilai New Public Service (Denhardt & Denhardt, 2003) dan prinsip Good Governance (UNDP, 1997) dalam praktik pelayanan publik daerah. Kedua kerangka itu memungkinkan peneliti melihat sejauh mana pelayanan publik di

Kecamatan Merbau Mataram mencerminkan semangat demokrasi, keterbukaan, dan akuntabilitas yang menjadi inti birokrasi modern.

3.3 Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Kecamatan Merbau Mataram, Kabupaten Lampung Selatan, Provinsi Lampung. Pemilihan lokasi secara purposif didasarkan pada pertimbangan bahwa kecamatan ini mewakili karakteristik birokrasi pelayanan publik di wilayah pedesaan yang secara langsung menghadapi tantangan implementasi kebijakan. Luas wilayahnya mencapai 158,93 km², terdiri atas 15 desa, dengan jumlah penduduk sekitar 57.587 jiwa. Struktur pekerjaan mayoritas bergerak di sektor pertanian dan perdagangan, sehingga keragaman kondisi sosial-ekonomi di daerah ini menjadikan konteks penelitian relevan untuk menilai bagaimana efektivitas dan responsivitas aparatur dalam memberikan layanan publik.

Kecamatan Merbau Mataram memiliki posisi strategis sebagai penghubung administratif antara pemerintah kabupaten dan desa, sehingga fungsi pelayanan publiknya sangat menentukan kualitas hidup masyarakat. Dari observasi pendahuluan, ditemui sejumlah masalah seperti keterlambatan dalam layanan administrasi, rendahnya adopsi teknologi digital, serta kurang responsifnya pemerintah daerah terhadap keluhan warga. Fenomena-fenomena ini menjadi alasan utama untuk melakukan kajian mendalam mengenai cara kebijakan pelayanan publik dijalankan dan hambatan-hambatan apa saja yang ditemui selama proses pelaksanaan.

3.4 Jenis dan Sumber Data Penelitian

Penelitian ini menggunakan data kualitatif yang bersifat deskriptif verbal, mencakup pengalaman, pandangan, dan perilaku subjek terkait pelaksanaan kebijakan pelayanan publik. Data kualitatif dipakai karena memungkinkan peneliti menangkap realitas sosial dari sudut pandang pelaku maupun penerima layanan, serta mengungkap makna yang tidak bisa direduksi menjadi angka. Bungin (2015) menekankan bahwa data kualitatif menghadirkan makna subjektif yang sulit diukur secara kuantitatif, namun tetap dapat

diinterpretasikan untuk menelusuri pola dan makna sosial di balik tindakan birokrasi dan masyarakat.

Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan aparaturnya kecamatan, perangkat desa, dan warga yang menjadi penerima layanan. Data sekunder dikumpulkan dari dokumen resmi pemerintah, seperti laporan kinerja kecamatan, regulasi daerah, serta data statistik pelayanan publik yang relevan. Menggabungkan kedua jenis data tersebut bertujuan membangun gambaran komprehensif tentang implementasi kebijakan, bukan sekadar gambaran parsial.

Pemilihan sumber data dilakukan secara purposif untuk memastikan informan memiliki kompetensi dan pengalaman langsung terkait fenomena yang diteliti. Hal ini diharapkan menghasilkan informasi dengan tingkat kedalaman yang tinggi serta relevan dengan tujuan studi. Pendekatan ini sejalan dengan pandangan Patton (2015) bahwa kualitas data kualitatif sangat bergantung pada kedalaman informasi yang disediakan oleh informan yang tepat, sehingga penelitian dapat mengungkap dinamika pelaksanaan kebijakan secara lebih kritis dan holistik.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini mengandalkan tiga teknik pengumpulan data utama: wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur untuk memberi kelenturan kepada peneliti maupun informan agar pembahasan bisa berkembang sesuai konteks lapangan. Berdasarkan Creswell (2018), wawancara semi-terstruktur memungkinkan penggalian lebih dalam terhadap persepsi, pengalaman, dan interpretasi informan terkait kebijakan publik. Dalam studi ini, wawancara ditujukan kepada aparaturnya pemerintahan kecamatan, perangkat desa, dan warga pengguna layanan publik guna memperoleh gambaran komprehensif tentang pelaksanaan kebijakan pelayanan publik di Kecamatan Merbau Mataram.

Metode observasi partisipatif untuk menggali pemahaman kontekstual tentang perilaku aparaturnya dalam pelaksanaan pelayanan publik serta dinamika interaksi mereka dengan warga. Observasi dilakukan langsung di kantor kecamatan, area layanan administrasi, dan sejumlah aktivitas komunitas terkait pelayanan publik. Berdasarkan Spradley (2016), observasi partisipatif memungkinkan peneliti menangkap makna sosial di balik tindakan yang tampak sehingga dapat menjelaskan apa yang dilakukan dan mengapa tindakan tersebut dilakukan. Teknik ini juga berfungsi sebagai alat verifikasi bagi data wawancara dan mengungkap potensi kesenjangan antara kebijakan tertulis dengan praktik nyata di lapangan.

Penelitian ini juga memanfaatkan teknik dokumentasi untuk mengumpulkan data sekunder berupa peraturan daerah, laporan tahunan kecamatan, standar layanan, dan dokumen administrasi lainnya. Dokumen-dokumen ini berperan sebagai alat verifikasi yang memperkuat temuan dari observasi dan wawancara di lapangan. Menurut Bowen (2009), analisis dokumen memberikan konteks historis dan administratif yang mendalam terkait fenomena yang diteliti, serta membantu mengurai hubungan antara kebijakan formal dengan praktik implementasinya.

3.6 Teknik Analisis Data

Penelitian ini menerapkan analisis data secara iteratif dan berkelanjutan sejak pengumpulan data hingga penarikan kesimpulan. Metode analisis mengikuti kerangka Miles, Huberman, dan Saldaña (2014), yang terdiri atas tiga elemen kunci: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan serta verifikasi. Reduksi data dilakukan dengan memilah, merangkum, dan mengelompokkan informasi penting yang relevan dengan fokus studi, seperti temuan para informan mengenai efektivitas pelayanan, hambatan yang muncul di tingkat birokrasi, serta respons aparaturnya terhadap keluhan warga. Analisis ini menekankan identifikasi pola, konsistensi tematis, serta konstruksi makna sosial yang mendasari praktik implementasi kebijakan, sehingga kesimpulan tidak hanya bersifat deskriptif tetapi juga kritis terhadap dinamika lapangan.

Tahap kedua dalam proses analisis adalah penyajian data (data display), yaitu menata hasil reduksi secara teratur dalam bentuk narasi, tabel, atau grafik agar interpretasi lebih mudah. Penyajian ini memfasilitasi explorer hubungan antar kategori, pola perilaku, serta dinamika pelaksanaan kebijakan secara lebih jelas. Berdasarkan Miles et al. (2014), penyajian data yang efektif memungkinkan peneliti menelusuri makna potensial di balik fenomena yang diteliti dan mendukung proses analisis yang bersifat reflektif.

Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi, yaitu proses menginterpretasikan makna data secara mendalam untuk mengidentifikasi pola, tema, dan proposisi yang menjawab pertanyaan penelitian. Verifikasi dilakukan dengan membandingkan data antar sumber, melakukan triangulasi data, serta mengonfirmasi temuan wawancara melalui hasil observasi maupun dokumen. Sejalan dengan Yin (2018), analisis kualitatif sebaiknya dilakukan secara siklis, sehingga peneliti terus melakukan refleksi terhadap data agar kesimpulan yang dihasilkan benar-benar merepresentasikan kenyataan di lapangan.

3.7 Teknik Keabsahan Data

Penelitian ini menekankan pentingnya keabsahan data guna menjamin validitas dan reliabilitas temuan. Penelitian ini menerapkan empat tuntunan utama untuk menguji keabsahan data, yaitu kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas sebagaimana diuraikan oleh Lincoln dan Guba (1985). Kredibilitas dipertahankan melalui triangulasi sumber dan triangulasi metode, dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumen resmi untuk memastikan konsistensi dan kesesuaian antar data. Selain itu, peningkatan transferabilitas dilakukan melalui penyajian konteks yang cukup rinci agar pembaca dapat menilai sejauh mana temuan dapat dipertimbangkan pada situasi serupa. Dependabilitas dijaga dengan dokumentasi transparan atas langkah kerja penelitian sehingga penelitian dapat direplikasi secara konseptual. Konfirmabilitas dicapai melalui audit trail yang memungkinkan pihak eksternal menilai sejauh mana temuan berasal dari data empiris dan tidak dipengaruhi bias peneliti.

Penelitian ini mengupayakan transferabilitas melalui penyajian deskripsi kontekstual yang rinci tentang lokasi, informan, dan kondisi sosial penelitian, sehingga pembaca dapat menilai sejauh mana temuan bisa diterapkan pada konteks lain. Berdasarkan Shenton (2004), transferabilitas dalam penelitian kualitatif lebih bergantung pada kedalaman deskripsi dan kejelasan konteks ketimbang jumlah sampel. Oleh karena itu, studi ini menyajikan deskripsi tebal tentang kondisi pelayanan publik di Kecamatan Merbau Mataram, mencakup interaksi sosial, struktur birokrasi, dan budaya layanan yang berkembang, agar pembaca dapat menginterpretasikan kesesuaian temuan dengan situasi serupa di tempat lain.

Selain itu, dependabilitas dan konfirmabilitas di jaga melalui penerapan audit trail yang terdokumentasi secara sistematis, mencakup seluruh rangkaian penelitian mulai dari pengumpulan data, analisis, hingga pelaporan temuan. Dependabilitas menekankan konsistensi hasil, sedangkan konfirmabilitas memastikan bahwa temuan berasal dari data empiris dan tidak dipengaruhi bias peneliti. Sesuai pandangan Lincoln dan Guba (1985), refleksi kritis terhadap proses dan hasil penelitian merupakan komponen penting untuk menjaga validitas kualitatif. Dengan demikian, langkah-langkah keabsahan ini memperkuat dasar empiris dan objektivitas temuan terkait efektivitas serta responsivitas aparatur di Kecamatan Merbau Mataram.

DAFTAR PUSTAKA

- Anderson, J. E. (2015). *Public Policymaking* (8th ed.). Cengage Learning.
- Bowen, G. A. (2009). Document analysis as a qualitative research method. *Qualitative Research Journal*, 9(2), 27–40.
- Bungin, B. (2015). *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*.
- Creswell, J. W. (2018). *Qualitative Inquiry & Research Design: Choosing Among Five Approaches* (4th ed.).
- Creswell, J. W. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (5th ed.).
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2003). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. M. E. Sharpe.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The New Public Service: Serving, Not Steering* (4th ed.). Routledge.
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (2018). *The SAGE Handbook of Qualitative Research* (5th ed.).
- Dunn, W. N. (2018). *Public Policy Analysis: An Integrated Approach* (6th ed.). Routledge.
- Dwiyanto, A. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Gadjah Mada University Press.
- Dye, T. R. (2013). *Understanding Public Policy* (14th ed.). Pearson Education.
- Edward III, G. C. (1980). *Implementing Public Policy*. Congressional Quarterly Press.
- Grindle, M. S. (1980). *Politics and Policy Implementation in the Third World*. Princeton University Press.
- Kurniawan, A. (2020). *Pelayanan Publik di Era Desentralisasi: Tantangan dan Strategi Adaptif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic Inquiry*.

- Lipsky, M. (1980). *Street-Level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services*. Russell Sage Foundation.
- Mazmanian, D. A., & Sabatier, P. A. (1983). *Implementation and Public Policy*. Scott, Foresman and Company.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.).
- Moleong, L. J. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif*.
- Nugroho, R. (2017). *Public Policy: Teori, Manajemen, Dinamika, Analisis, Konvergensi, dan Kimia Kebijakan*. Elex Media Komputindo.
- Patton, M. Q. (2015). *Qualitative Research & Evaluation Methods* (4th ed.).
- Putri, D. A. (2022). Analisis Responsivitas Aparatur Pemerintahan dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Tanjungkarang Barat Kota Bandar Lampung. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 10(2), 45–56.
- Sabatier, P. A., & Mazmanian, D. (1980). The Implementation of Public Policy: A Framework of Analysis. *Policy Studies Journal*, 8(4), 538–560.
- Sari, M. P. (2020). Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik di Kecamatan Banyuasin I Kabupaten Banyuasin. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 8(3), 112–125.
- Shenton, A. K. (2004). Strategies for ensuring trustworthiness in qualitative research projects. *Education for Information*, 22(2), 63–75.
- Spradley, J. P. (2016). *Participant Observation*. Waveland Press.
- Subarsono, A. G. (2013). *Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori, dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Subarsono, A. G. (2015). *Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori, dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- UNDP. (1997). *Governance for Sustainable Human Development*. United Nations Development Programme.
- Van Meter, D. S., & Van Horn, C. E. (1975). The Policy Implementation Process: A Conceptual Framework. *Administration & Society*, 6(4), 445–488.

Yin, R. K. (2018). *Case Study Research and Applications: Design and Methods* (6th ed.)