

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DALAM
PENANGANAN INFRASTRUKTUR JALAN RUSAK DI KOTA BANDAR
LAMPUNG**

Tugas Metode Penelitian Administrasi Negara

Oleh

HANI ANGGIA PUTRI

2416041096



**Jurusan Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung
Bandarlampung
2025**

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR ISI.....	i
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB 2	10
TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Konsep Persepsi Masyarakat.....	10
2.2 Konsep Pelayanan Publik.....	12
2.3 Konsep Infrastruktur Jalan Rusak	14
2.4 Pelayanan Publik dalam Penanganan Infrastruktur Jalan	16
2.5 Good Governance dalam Pelayanan Infrastruktur	17
2.6 Teori Persepsi (Applied Theory).....	19
2.7 Penelitian Terdahulu	19
2.8 Kerangka Berpikir.....	22
BAB 3	25
METODE PENELITIAN	25
3.1 Pendekatan penelitian.....	25
3.2 Fokus Penelitian	26
3.3 Lokasi Penelitian.....	28
3.4 Jenis dan Sumber Data Penelitian	29
3.5 Teknik Pengumpulan Data	30
3.6 Teknik Analisis Data.....	32
3.7 Teknik Keabsahan Data	33
DAFTAR PUSTAKA	35

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Infrastruktur jalan memiliki peranan yang sangat penting dan strategis dalam mendukung kelancaran aktivitas sosial maupun ekonomi masyarakat di wilayah perkotaan. Keberadaan jalan yang berkualitas tidak hanya sekadar mempermudah arus transportasi, tetapi juga berpengaruh langsung terhadap tingkat mobilitas penduduk, kelancaran distribusi barang dan jasa, serta keterjangkauan masyarakat terhadap berbagai fasilitas publik yang tersedia, seperti layanan pendidikan, kesehatan, dan pusat perdagangan. Dengan demikian, kondisi jalan yang layak dan memadai dapat dipandang sebagai prasyarat utama bagi terwujudnya pertumbuhan ekonomi yang berkesinambungan sekaligus peningkatan kualitas hidup masyarakat secara menyeluruh. Tanpa dukungan infrastruktur jalan yang baik, upaya pembangunan ekonomi dan sosial di perkotaan akan mengalami hambatan yang signifikan (Makmur, 2022). Sebaliknya, apabila kondisi jalan mengalami kerusakan, hal tersebut dapat menimbulkan berbagai konsekuensi negatif yang dirasakan langsung oleh masyarakat.

Kerusakan jalan tidak hanya meningkatkan potensi terjadinya kecelakaan lalu lintas dan memperparah tingkat kemacetan, tetapi juga berpengaruh pada tingginya risiko kerusakan kendaraan yang melintas di atasnya. Lebih jauh, kondisi jalan yang buruk dapat menjadi penghambat bagi aktivitas ekonomi, karena waktu tempuh perjalanan menjadi lebih lama, biaya transportasi meningkat, serta efisiensi dalam rantai distribusi barang dan jasa menurun. Situasi ini pada akhirnya berdampak pada penurunan produktivitas dan kualitas hidup masyarakat. Oleh sebab itu, upaya pemeliharaan maupun perbaikan jalan yang rusak merupakan tanggung jawab penting yang harus dipikul oleh pemerintah, mengingat pemerintah memiliki peran utama sebagai penyelenggara sekaligus penyedia layanan publik bagi seluruh masyarakat (Mustanir, 2022)

Penanganan terhadap infrastruktur jalan yang mengalami kerusakan merupakan persoalan penting yang menuntut perhatian serius dari pemerintah daerah, terutama di kota-kota yang sedang berkembang pesat seperti Kota Bandar Lampung. Dalam beberapa tahun terakhir, tingginya intensitas curah hujan menjadi salah satu faktor yang mempercepat kerusakan jalan di berbagai wilayah, sehingga memperparah kondisi infrastruktur yang sudah ada (Sari, 2025). Apabila pemerintah daerah tidak mampu merespons permasalahan ini secara cepat, tepat, dan efektif, maka hal tersebut berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Padahal, masyarakat sebagai pengguna jalan memiliki hak dasar untuk memperoleh pelayanan publik yang memadai dan berkualitas, termasuk di dalamnya hak untuk menikmati kondisi jalan yang layak dan terpelihara.

Kualitas pelayanan publik dalam konteks penanganan kerusakan jalan dapat ditinjau dari berbagai indikator. Kecepatan pemerintah dalam merespons laporan kerusakan jalan menjadi salah satu ukuran penting, di samping kualitas hasil perbaikan yang dilakukan agar benar-benar mampu memberikan manfaat jangka panjang. Selain itu, transparansi dalam pengelolaan anggaran pemeliharaan jalan juga menjadi aspek krusial yang akan memengaruhi persepsi masyarakat, begitu pula dengan keterlibatan masyarakat dalam tahap perencanaan maupun pengawasan terhadap proses perbaikan. Apabila seluruh aspek tersebut dapat dijalankan dengan baik, maka pelayanan publik yang diberikan akan lebih optimal, sehingga tidak hanya memperbaiki kondisi fisik infrastruktur, tetapi juga mewujudkan lingkungan perkotaan yang lebih sehat, tertib, dan mendukung kesejahteraan masyarakat.

Persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik dalam penanganan infrastruktur jalan rusak merupakan salah satu indikator penting dalam menilai dan mengevaluasi kinerja pemerintah daerah. Persepsi tersebut pada dasarnya merefleksikan tingkat kepuasan, harapan, serta penilaian masyarakat terhadap sejauh mana pemerintah mampu menyediakan infrastruktur jalan yang memadai dan layak digunakan. Berbagai faktor dapat membentuk persepsi masyarakat ini,

mulai dari pengalaman langsung ketika menggunakan jalan, informasi yang diperoleh melalui media massa atau media sosial, hingga interaksi masyarakat dengan aparaturnya pemerintah yang berwenang dalam menangani perbaikan jalan.

Persepsi yang positif dari masyarakat terhadap pelayanan publik akan berimplikasi pada meningkatnya legitimasi pemerintah di mata publik, sekaligus memperkuat dukungan masyarakat terhadap program-program pembangunan yang dijalankan. Sebaliknya, apabila persepsi yang terbentuk negatif, maka hal tersebut dapat menimbulkan ketidakpuasan, melahirkan kritik tajam, bahkan memicu aksi protes terhadap pemerintah. Kondisi ini tentu berpotensi menghambat kinerja birokrasi, terutama ketika akuntabilitas pelayanan publik tidak dijalankan dengan baik, misalnya karena pemerintah kurang cermat dalam mengidentifikasi akar permasalahan atau tidak memiliki mekanisme pertanggungjawaban yang transparan. Oleh karena itu, pemerintah dituntut untuk senantiasa mampu memenuhi harapan-harapan ideal masyarakat melalui pelayanan publik yang responsif, transparan, serta berorientasi pada kepentingan umum.

Etika sumber daya manusia aparaturnya pemerintah merupakan salah satu faktor penting yang sangat memengaruhi kualitas pelayanan publik. Selama ini, pelayanan publik kerap dinilai belum mampu memberikan kepuasan optimal bagi masyarakat, dan salah satu penyebabnya adalah adanya persoalan etika pada administrator pelayanan. Permasalahan tersebut tercermin dari berbagai sikap aparaturnya, seperti kurang responsif terhadap kebutuhan masyarakat, enggan mendengarkan aspirasi, saran, maupun keluhan yang disampaikan, serta masih adanya praktik pelayanan yang tidak efisien. Selain itu, perilaku diskriminatif dan sikap kurang ramah dalam memberikan layanan turut memperburuk citra pelayanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa etika aparaturnya menjadi kunci fundamental yang harus diperhatikan apabila pemerintah ingin menghadirkan pelayanan publik yang profesional, berkeadilan, dan sesuai dengan ekspektasi masyarakat (Budiman et al., 2022).

Lemahnya komitmen moral serta rendahnya profesionalisme birokrasi pemerintah merupakan salah satu persoalan krusial dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Situasi ini seringkali memicu timbulnya berbagai keluhan dari masyarakat, sehingga isu pelayanan publik berkembang menjadi permasalahan yang bersifat umum dan berulang dalam praktik pemerintahan sehari-hari (Winengan, 2021). Kondisi tersebut berdampak pada menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara layanan publik. Akibatnya, sebagian masyarakat memilih menempuh jalan pintas untuk memperoleh pelayanan dengan cara-cara instan yang justru berpotensi menyalahi aturan. Situasi ini menegaskan pentingnya peningkatan kualitas sumber daya manusia aparatur pemerintah, baik melalui program pelatihan dan pengembangan kompetensi, penanaman nilai integritas, maupun dukungan nyata dari pimpinan serta keterlibatan seluruh personel pengawas. Selain itu, diperlukan pula mekanisme pengawasan yang efektif dan sesuai prosedur agar tanggung jawab profesional Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP) dapat terjamin. Dalam konteks ini, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik berfungsi sebagai pijakan normatif bagi aparatur, sebab pada hakikatnya birokrat memiliki kedudukan sebagai pelayan masyarakat, bukan sebaliknya.

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengkaji secara mendalam persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik, khususnya dalam konteks penanganan infrastruktur jalan yang mengalami kerusakan di Kota Bandar Lampung. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang konstruktif bagi pemerintah daerah, terutama dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik serta memenuhi ekspektasi masyarakat terkait tersedianya infrastruktur jalan yang layak dan memadai. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan mampu memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai berbagai faktor yang memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik, sehingga pemerintah daerah dapat merumuskan kebijakan, strategi, dan langkah-langkah operasional yang lebih efektif dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.

Kualitas pelayanan pada sektor publik menjadi salah satu fokus utama dalam kajian pemerintahan dan studi administrasi publik. Hal ini semakin relevan mengingat peran dan fungsi negara terus berkembang dalam masyarakat modern, sehingga pelayanan publik tidak hanya menjadi kewajiban birokrasi semata, tetapi juga menjadi indikator kinerja pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Hutagalung, 2021).

Implementasi otonomi daerah telah memberikan dampak yang cukup signifikan terhadap penyelenggaraan mekanisme pelayanan publik, karena menuntut pemerintah daerah untuk meningkatkan kapasitasnya dalam merespons kebutuhan masyarakat secara lebih cepat, tepat, dan akuntabel. Keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan di tingkat desa maupun daerah sangat bergantung pada kualitas pelayanan publik yang diberikan. Apabila pelayanan publik dijalankan dengan baik, transparan, dan profesional, maka pemerintah daerah akan mampu memenuhi harapan masyarakat serta memastikan bahwa hak-hak publik terpenuhi secara optimal. Sebaliknya, pelayanan yang kurang efektif atau tidak akuntabel akan menghambat kinerja pemerintah dan menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi publik (Lova & Amaliyah, 2022).

Optimalisasi pelayanan publik merupakan aspek yang sangat penting dalam upaya mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan desa yang profesional, efisien, dan efektif. Selain itu, pelayanan publik juga harus dijalankan secara terbuka, sehingga masyarakat dapat mengakses informasi dengan mudah dan memahami setiap proses yang berlangsung. Tanggung jawab pemerintah desa menjadi faktor kunci dalam memastikan bahwa seluruh kegiatan pelayanan publik dilaksanakan sesuai standar, memenuhi kebutuhan masyarakat, serta mencerminkan akuntabilitas dan integritas birokrasi. Dengan demikian, optimalisasi pelayanan publik tidak hanya meningkatkan kualitas layanan yang diterima masyarakat, tetapi juga memperkuat legitimasi dan kepercayaan publik terhadap pemerintah desa.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik pemerintah daerah dalam penanganan infrastruktur jalan rusak di Kota Bandar Lampung?
2. Faktor-faktor apa yang memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik dalam penanganan infrastruktur jalan rusak?
3. Bagaimana implikasi persepsi masyarakat tersebut terhadap kepercayaan dan legitimasi pemerintah daerah?

1.3 Tujuan

1. Mendeskripsikan persepsi masyarakat mengenai pelayanan publik pemerintah daerah dalam penanganan infrastruktur jalan rusak di Kota Bandar Lampung.
2. Mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi terbentuknya persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik terkait pemeliharaan dan perbaikan jalan rusak.
3. Memahami implikasi persepsi masyarakat terhadap tingkat kepercayaan dan sikap masyarakat terhadap pemerintah daerah.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki manfaat baik secara teoretis maupun praktis. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi pemerintah daerah dalam menyusun program intervensi yang berfokus pada perbaikan infrastruktur serta peningkatan mutu pelayanan publik (Martono, 2024). Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya dalam mengkaji peran serta masyarakat dan efektivitas pemerintah daerah dalam pembangunan infrastruktur. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memperluas pemahaman mengenai sejauh mana masyarakat terlibat dalam proses perencanaan pembangunan, serta menjadi dasar bagi penelitian selanjutnya

yang menyoroti faktor-faktor yang memengaruhi partisipasi publik dalam konteks pembangunan infrastruktur. Selain itu, temuan dari penelitian ini dapat menjadi bahan acuan bagi praktisi dan pembuat kebijakan dalam menyusun strategi pembangunan yang lebih tepat sasaran, terutama dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Penelitian ini juga diharapkan memberikan manfaat nyata terhadap peningkatan kualitas administrasi pelayanan publik di Indonesia, baik dalam tataran teoritis maupun praktis. Melalui hasil yang diperoleh, penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan dan memperkaya pengetahuan mengenai tata kelola pelayanan publik yang efektif, sekaligus memberikan manfaat langsung bagi masyarakat luas. Upaya ini sejalan dengan semangat reformasi dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah, yang menekankan pentingnya penerapan standar pelayanan publik yang berkualitas, transparan, dan akuntabel.

Peningkatan mutu pelayanan publik menjadi bagian penting dalam mempercepat proses pelayanan serta mendorong terciptanya transparansi dan akuntabilitas dalam birokrasi. Namun demikian, tantangan seperti kesenjangan infrastruktur digital masih menjadi permasalahan yang perlu diperhatikan. Oleh sebab itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam mengoptimalkan fungsi kelembagaan pemerintah daerah dalam pengelolaan infrastruktur, dengan berpedoman pada prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) yang menekankan keterbukaan dan tanggung jawab publik.

Dalam penelitian ini digunakan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk memahami secara mendalam persepsi masyarakat, menelusuri faktor-faktor yang memengaruhi pandangan tersebut, serta menganalisis sejauh mana komunikasi antara pemerintah dan masyarakat berjalan efektif dalam penanganan infrastruktur jalan rusak. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan pemahaman yang lebih kaya dan kontekstual terhadap pandangan serta pengalaman individu maupun

kelompok. Melalui teknik pengumpulan data seperti wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan analisis dokumen, peneliti dapat memperoleh gambaran yang utuh dan menyeluruh terkait persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik.

Metode penelitian kualitatif ini lebih menekankan pada proses dan makna di balik suatu fenomena sosial, bukan sekadar penyajian angka atau data statistik. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menggambarkan realitas sosial sebagaimana adanya, kemudian menganalisis dan menafsirkannya secara mendalam. Penelitian ini juga berlandaskan pada paradigma post-positivisme, yang berfokus pada upaya memahami makna dan konteks dari suatu peristiwa sosial. Paradigma ini sesuai dengan tujuan penelitian kualitatif yang berupaya mengungkap informasi secara mendalam, memahami proses yang terjadi, serta menafsirkan makna di balik tindakan sosial.

Pendekatan deskriptif kualitatif dalam penelitian ini digunakan untuk menyajikan, menganalisis, dan menafsirkan data secara komprehensif guna memahami kompleksitas permasalahan yang dikaji. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan realitas sosial berdasarkan data yang dikumpulkan di lapangan, kemudian menganalisis serta menginterpretasikannya secara menyeluruh. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya berupaya mendeskripsikan fakta yang ada, tetapi juga berusaha memahami pola, hubungan, dan makna yang muncul dari fenomena sosial tersebut.

Metode penelitian kualitatif bersifat fleksibel dan interaktif, di mana peneliti menjadi instrumen utama dalam proses pengumpulan dan analisis data. Melalui keterlibatan langsung di lapangan, peneliti dapat memahami fenomena sosial dari sudut pandang partisipan. Jenis penelitian deskriptif kualitatif ini berupaya menggambarkan kondisi subjek penelitian secara nyata, kemudian menganalisis

dan membandingkannya dengan keadaan sebenarnya. Dengan cara ini, penelitian diharapkan mampu memberikan pemahaman yang mendalam, solusi yang relevan, serta informasi yang akurat mengenai fenomena yang sedang diteliti.

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Persepsi Masyarakat

Persepsi masyarakat dapat dipahami sebagai cara pandang, penilaian, serta proses interpretasi seseorang terhadap suatu peristiwa atau fenomena yang mereka alami secara langsung maupun tidak langsung. Setiap individu memiliki persepsi yang berbeda terhadap suatu objek, tergantung pada latar belakang pengalaman, pengetahuan, dan kondisi psikologisnya. Menurut Walgito (2010), persepsi merupakan proses psikologis yang dimulai dari tahap penginderaan, kemudian dilanjutkan dengan pengolahan informasi hingga terbentuknya penafsiran terhadap objek tertentu. Dengan kata lain, persepsi bukan sekadar proses melihat atau merasakan, tetapi juga melibatkan cara seseorang memahami dan memberi makna terhadap apa yang ditangkap oleh pancaindra.

Faktor yang memengaruhi persepsi seseorang terbagi menjadi dua, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal meliputi aspek pribadi seperti pengalaman hidup, tingkat pendidikan, pengetahuan, kebutuhan, dan motivasi individu. Sementara itu, faktor eksternal berkaitan dengan stimulus dari luar diri individu, misalnya lingkungan sosial, situasi sekitar, budaya, serta kondisi objek yang diamati. Kedua faktor ini berinteraksi dan membentuk cara seseorang memaknai realitas sosial yang terjadi di sekelilingnya.

Sejalan dengan pendapat tersebut, Robbins (2013) mengemukakan bahwa persepsi adalah proses di mana seseorang memilih, mengorganisasi, dan menafsirkan berbagai rangsangan yang diterima dari lingkungannya sehingga terbentuk gambaran yang bermakna tentang dunia sekitar. Artinya, persepsi merupakan hasil konstruksi kognitif yang tidak selalu objektif, karena setiap individu bisa menafsirkan hal yang sama dengan cara yang berbeda. Robbins juga menekankan bahwa persepsi dipengaruhi oleh tiga kelompok faktor utama, yaitu:

1. Faktor individu, yang mencakup sikap, pengalaman masa lalu, nilai-nilai pribadi, ekspektasi, serta tingkat kepedulian seseorang terhadap suatu isu.
2. Faktor objek, yaitu karakteristik dari objek yang menjadi perhatian, misalnya dalam konteks pelayanan publik, persepsi masyarakat bisa dipengaruhi oleh bagaimana layanan tersebut disampaikan dan seberapa besar manfaat yang dirasakan.
3. Faktor situasional, yakni kondisi sosial, budaya, maupun media informasi yang berperan membentuk opini publik dan cara pandang masyarakat terhadap kebijakan pemerintah.

Dalam konteks penelitian ini, persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik dalam penanganan infrastruktur jalan rusak mencerminkan pandangan, sikap, dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pemerintah daerah, khususnya di Kota Bandar Lampung. Persepsi tersebut terbentuk dari pengalaman langsung masyarakat dalam berinteraksi dengan layanan publik, seperti kecepatan pemerintah dalam menanggapi laporan kerusakan jalan, transparansi proses perbaikan, serta kualitas hasil pekerjaan yang dilakukan. Ketika pelayanan publik dilakukan dengan cepat, terbuka, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, maka persepsi yang terbentuk cenderung positif. Masyarakat akan menilai bahwa pemerintah bekerja dengan baik, responsif, dan memiliki komitmen terhadap kepentingan publik.

Sebaliknya, apabila pelayanan publik berlangsung lambat, tidak transparan, dan kurang tepat sasaran, maka persepsi masyarakat akan cenderung negatif. Masyarakat mungkin merasa bahwa pemerintah kurang tanggap terhadap permasalahan yang mereka hadapi, sehingga muncul rasa tidak percaya atau ketidakpuasan terhadap kinerja aparat pemerintah. Dalam jangka panjang, persepsi negatif ini dapat memengaruhi tingkat partisipasi masyarakat dalam pembangunan serta menurunkan kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah.

Dengan demikian, persepsi masyarakat bukan hanya sekadar penilaian pribadi, tetapi juga menjadi indikator penting dalam mengukur keberhasilan pelayanan

publik. Pemahaman terhadap persepsi masyarakat membantu pemerintah daerah mengetahui sejauh mana kebijakan dan program yang dilaksanakan sudah sesuai dengan harapan warga. Selain itu, melalui analisis persepsi, pemerintah dapat mengidentifikasi hambatan dan kekurangan dalam proses pelayanan, sehingga mampu melakukan perbaikan dan inovasi yang lebih tepat guna.

Dalam konteks penelitian ini, analisis terhadap persepsi masyarakat terhadap penanganan jalan rusak memberikan gambaran nyata mengenai hubungan antara kualitas pelayanan publik dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah. Persepsi yang positif menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas dan percaya terhadap kinerja pemerintah, sementara persepsi negatif menunjukkan perlunya evaluasi terhadap mekanisme pelayanan yang dijalankan. Oleh karena itu, memahami persepsi masyarakat menjadi langkah awal yang penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

2.2 Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk tanggung jawab dan kewajiban utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat serta menjamin terpenuhinya hak-hak warga negara. Melalui pelayanan publik yang berkualitas, pemerintah berperan sebagai penyelenggara sekaligus fasilitator dalam memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk memperoleh haknya atas layanan yang adil dan bermutu. Menurut Sinambela (2014), pelayanan publik dapat diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang dilaksanakan oleh aparatur negara dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat serta menjalankan ketentuan yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Dengan kata lain, pelayanan publik tidak hanya merupakan fungsi administratif semata, tetapi juga bentuk nyata dari kehadiran negara dalam memberikan kesejahteraan bagi masyarakatnya.

Landasan hukum terkait penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menegaskan bahwa pemerintah memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan

yang efektif, efisien, transparan, dan adil. Pelayanan tersebut harus berlandaskan pada prinsip kepastian hukum, profesionalitas, partisipatif, serta akuntabilitas. Undang-undang ini juga menekankan pentingnya standar pelayanan sebagai ukuran keberhasilan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan publik, termasuk dalam hal penentuan waktu pelayanan, prosedur, biaya, serta kualitas hasil layanan yang diterima masyarakat.

Dalam konteks administrasi publik, kualitas pelayanan menjadi indikator penting dalam menilai sejauh mana prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) telah diterapkan. Agus Dwiyanto (2008) dalam karyanya “Mewujudkan *Good Governance* melalui Pelayanan Publik” menjelaskan bahwa kualitas pelayanan publik dapat dinilai melalui tiga dimensi utama, yaitu responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas.

Responsivitas mengacu pada kemampuan pemerintah dalam mengenali, memahami, dan menanggapi kebutuhan masyarakat. Pemerintah yang responsif akan mampu menyesuaikan kebijakan dan tindakannya berdasarkan aspirasi dan kondisi nyata di lapangan. Dalam hal ini, responsivitas menunjukkan sejauh mana pelayanan publik mampu berorientasi pada kepentingan masyarakat, bukan sekadar mengikuti prosedur administratif semata.

Responsibilitas menekankan pada sejauh mana pelaksanaan pelayanan publik telah sesuai dengan peraturan, prosedur, serta standar operasional yang berlaku. Dimensi ini mencerminkan kedisiplinan dan kepatuhan aparatur dalam melaksanakan tugasnya. Pelayanan yang berlandaskan responsibilitas akan menciptakan kepastian bagi masyarakat bahwa setiap tindakan pemerintah dilakukan berdasarkan hukum dan norma yang berlaku.

Akuntabilitas berkaitan dengan kemampuan pemerintah untuk mempertanggungjawabkan hasil pelayanannya kepada publik. Hal ini meliputi keterbukaan informasi, kejelasan laporan kinerja, serta transparansi dalam penggunaan sumber daya publik. Akuntabilitas menjadi tolok ukur penting dalam

membangun kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintahan dan mencegah terjadinya penyalahgunaan wewenang.

Ketiga dimensi tersebut membentuk dasar dari Teori Pelayanan Publik (Public Service Theory) yang digunakan sebagai middle range theory dalam penelitian ini. Teori ini memberikan kerangka konseptual yang lebih spesifik dibandingkan grand theory karena berfokus pada proses dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat.

Dalam konteks penanganan infrastruktur jalan rusak di Kota Bandar Lampung, ketiga aspek tersebut menjadi indikator utama untuk menilai kinerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) sebagai instansi penyedia layanan publik. Responsivitas PUPR dapat dilihat dari sejauh mana dinas tersebut cepat menanggapi laporan masyarakat terkait kerusakan jalan. Responsibilitas tercermin dari kesesuaian tindakan yang dilakukan dengan prosedur dan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Sementara akuntabilitas terlihat dari sejauh mana hasil perbaikan jalan dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka kepada publik, baik dari sisi kualitas pekerjaan maupun transparansi penggunaan anggaran.

Dengan menerapkan ketiga dimensi tersebut secara konsisten, pemerintah daerah diharapkan mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat serta menciptakan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan warga. Teori Pelayanan Publik ini tidak hanya relevan dalam menilai kualitas layanan infrastruktur, tetapi juga menjadi pedoman penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transparan dan akuntabel di tingkat daerah.

2.3 Konsep Infrastruktur Jalan Rusak

Infrastruktur jalan merupakan salah satu komponen vital dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang memiliki peran penting dalam menunjang aktivitas ekonomi, sosial, dan mobilitas masyarakat. Jalan tidak hanya berfungsi sebagai sarana transportasi, tetapi juga sebagai elemen penunjang pertumbuhan wilayah serta pemerataan pembangunan. Ketersediaan infrastruktur jalan yang memadai

akan mempermudah akses masyarakat terhadap berbagai layanan publik seperti pendidikan, kesehatan, dan perdagangan, sehingga turut mendorong peningkatan kesejahteraan sosial dan ekonomi.

Menurut Kodoatie (2005), kualitas infrastruktur yang baik menjadi cerminan efektivitas pelayanan pemerintah sekaligus indikator kemajuan suatu daerah. Infrastruktur jalan yang terawat dengan baik menunjukkan adanya komitmen pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang optimal, sedangkan infrastruktur yang rusak atau terbengkalai dapat menjadi tanda lemahnya sistem pengelolaan dan rendahnya responsivitas aparat pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, pembangunan dan pemeliharaan jalan tidak dapat dipandang semata-mata sebagai proyek fisik, tetapi merupakan wujud nyata dari tanggung jawab pemerintah dalam memberikan pelayanan yang berkeadilan dan berkelanjutan kepada masyarakat.

Secara yuridis, kewajiban pemerintah dalam penyediaan dan pemeliharaan jalan diatur dalam Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2004 tentang Jalan, yang menegaskan bahwa pemerintah pusat maupun daerah memiliki tanggung jawab untuk menyelenggarakan pengelolaan jalan secara terencana, terarah, dan berkesinambungan. Pemerintah daerah berkewajiban melaksanakan pemeliharaan, perbaikan, dan peningkatan kualitas jalan agar tetap berada dalam kondisi laik fungsi. Kewajiban tersebut mencakup tindakan pencegahan terhadap kerusakan, perbaikan rutin, serta pengawasan terhadap penggunaan jalan yang berpotensi menurunkan kualitas infrastruktur.

Ketika pemerintah daerah tidak tanggap terhadap laporan atau keluhan masyarakat mengenai kondisi jalan yang rusak, hal tersebut dapat menimbulkan penilaian negatif terhadap kinerja pelayanan publik. Kurangnya responsivitas dari aparat terkait sering kali dianggap sebagai bentuk kelalaian dalam menjalankan fungsi pelayanan kepada masyarakat. Kondisi ini tidak hanya menurunkan tingkat kepercayaan publik, tetapi juga dapat berdampak pada menurunnya partisipasi masyarakat dalam mendukung program pembangunan daerah.

Dengan demikian, penanganan infrastruktur jalan rusak tidak bisa dianggap sebagai sekadar kegiatan teknis atau urusan administratif semata. Proses ini merupakan bagian integral dari penyelenggaraan pelayanan publik yang menyentuh langsung kehidupan masyarakat. Kualitas pelayanan dalam bidang infrastruktur jalan akan memengaruhi persepsi, tingkat kepuasan, serta kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Jalan yang diperbaiki dengan cepat, transparan, dan sesuai kebutuhan masyarakat akan menumbuhkan persepsi positif terhadap kinerja pemerintah daerah. Sebaliknya, apabila penanganan jalan rusak berlangsung lambat, tidak merata, atau terkesan diabaikan, masyarakat cenderung menilai bahwa pemerintah tidak serius dalam memberikan pelayanan publik.

Oleh karena itu, pengelolaan infrastruktur jalan harus dipandang sebagai bagian penting dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Keberhasilan pemerintah daerah dalam menjaga dan memperbaiki infrastruktur jalan secara efektif mencerminkan penerapan prinsip-prinsip good governance, seperti akuntabilitas, transparansi, dan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat. Melalui pelayanan publik yang responsif dalam penanganan jalan rusak, pemerintah tidak hanya memperbaiki infrastruktur fisik, tetapi juga membangun kepercayaan sosial dan memperkuat hubungan antara pemerintah dengan masyarakat.

2.4 Pelayanan Publik dalam Penanganan Infrastruktur Jalan

Pelayanan publik dalam bidang infrastruktur merupakan bagian penting dari tugas pemerintah untuk menyediakan fasilitas fisik yang mendukung aktivitas masyarakat. Prosesnya meliputi tahap perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi terhadap upaya pembangunan maupun perbaikan infrastruktur yang digunakan secara luas oleh publik. Dwiyanto (2018) menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas ditandai dengan kemampuan pemerintah dalam memberikan respons cepat terhadap kebutuhan masyarakat, keterbukaan informasi dalam setiap proses pelayanan, serta konsistensi dalam memenuhi harapan publik secara berkelanjutan.

Dalam konteks penanganan infrastruktur jalan, pelayanan publik yang ideal tidak hanya menekankan pada aspek teknis pembangunan atau perbaikan, tetapi juga pada bagaimana pemerintah menjalankan fungsi pelayanan secara transparan, efisien, dan partisipatif. Bentuk pelayanan yang baik dapat dilihat dari beberapa indikator, antara lain: adanya respon cepat terhadap laporan kerusakan jalan, sehingga permasalahan dapat segera ditangani tanpa menimbulkan dampak yang lebih besar bagi masyarakat; keterbukaan informasi mengenai jadwal dan lokasi perbaikan, agar masyarakat mengetahui proses serta tahapan penanganan yang sedang berlangsung; efisiensi dalam penggunaan anggaran, yang menunjukkan kemampuan pemerintah mengelola sumber daya publik secara tepat guna dan bertanggung jawab; serta pelibatan masyarakat dalam pengawasan dan pelaporan, yang memungkinkan terciptanya transparansi dan akuntabilitas dalam proses pelayanan publik.

Aspek-aspek tersebut sejalan dengan prinsip yang terkandung dalam Teori Pelayanan Publik (Dwiyanto, 2008), yang menekankan pentingnya responsivitas, akuntabilitas, dan partisipasi sebagai ukuran utama kualitas pelayanan pemerintah. Dengan demikian, teori ini menjadi landasan konseptual dalam menganalisis bagaimana masyarakat menilai kinerja pemerintah daerah, khususnya dalam hal penanganan infrastruktur jalan rusak. Melalui penerapan teori ini, peneliti dapat memahami sejauh mana masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi persepsi mereka terhadap efektivitas dan keadilan pelayanan publik.

2.5 Good Governance dalam Pelayanan Infrastruktur

Konsep Good Governance merupakan landasan normatif yang sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik modern. Menurut UNDP (1997), tata kelola pemerintahan yang baik mencakup sejumlah prinsip utama seperti transparansi, akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, partisipasi, keadilan, dan supremasi hukum. Prinsip-prinsip tersebut menjadi pedoman agar penyelenggaraan

pemerintahan tidak hanya berorientasi pada hasil, tetapi juga menjamin adanya keadilan, keterbukaan, dan tanggung jawab terhadap masyarakat.

Dalam konteks pelayanan infrastruktur jalan di Kota Bandar Lampung, penerapan prinsip-prinsip Good Governance dapat diamati melalui berbagai aspek. Pertama, transparansi, yang diwujudkan dengan keterbukaan informasi publik mengenai penggunaan anggaran, rencana kegiatan, dan pelaksanaan proyek perbaikan jalan. Keterbukaan ini memberi ruang bagi masyarakat untuk mengetahui bagaimana sumber daya publik dikelola dan digunakan. Kedua, akuntabilitas, yang terlihat dari adanya laporan hasil pekerjaan yang dapat diakses oleh publik sebagai bentuk pertanggungjawaban pemerintah terhadap kinerja dan hasil yang dicapai. Ketiga, partisipasi masyarakat, yang diwujudkan melalui keterlibatan warga dalam proses pelaporan kerusakan jalan, pengawasan proyek, serta pemberian masukan terhadap kebijakan perbaikan infrastruktur. Keempat, responsivitas, yaitu kemampuan pemerintah daerah dalam menanggapi keluhan dan kebutuhan masyarakat dengan cepat dan tepat, terutama terkait kerusakan jalan yang berdampak pada aktivitas sehari-hari warga.

Apabila prinsip-prinsip ini diterapkan secara konsisten dan berkelanjutan, maka penyelenggaraan pelayanan publik akan mencerminkan nilai-nilai Administrasi Publik sebagaimana dijelaskan oleh Waldo (1955) dan Denhardt (2003), yang menekankan bahwa peran utama pemerintah adalah melayani warga negara, bukan sekadar mengendalikan mereka (*serving, not steering*). Pendekatan ini menempatkan masyarakat sebagai pusat pelayanan dan menuntut aparatur pemerintah untuk bekerja dengan orientasi pelayanan yang humanis, transparan, serta akuntabel.

Dengan demikian, penerapan prinsip Good Governance tidak hanya memperkuat efektivitas pelayanan publik, tetapi juga menjadi fondasi dari Grand Theory penelitian ini, yaitu Teori Administrasi Publik. Teori ini menegaskan bahwa pelayanan publik merupakan manifestasi konkret dari fungsi dan tanggung jawab pemerintah terhadap masyarakat, di mana keberhasilan penyelenggaraan layanan

sangat bergantung pada sejauh mana nilai-nilai tata kelola pemerintahan yang baik dijalankan dalam praktik.

2.6 Teori Persepsi (Applied Theory)

Sebagai teori terapan (applied theory), Teori Persepsi digunakan untuk memahami bagaimana masyarakat membentuk pandangan tertentu—baik yang bersifat positif maupun negatif—terhadap pelayanan publik yang mereka rasakan. Walgito (2010) menjelaskan bahwa persepsi merupakan hasil dari proses penginderaan yang disertai dengan penilaian individu terhadap suatu objek. Artinya, persepsi tidak hanya muncul dari apa yang dilihat atau didengar seseorang, tetapi juga dari bagaimana ia menafsirkan dan memberi arti terhadap stimulus yang diterimanya.

Sementara itu, menurut Robbins (2013), persepsi bukan sekadar tentang cara seseorang melihat realitas, melainkan bagaimana individu memahami dan menilai realitas tersebut berdasarkan pengalaman, ekspektasi, dan kondisi sosialnya. Dalam konteks pelayanan publik, khususnya dalam hal penanganan jalan rusak, pembentukan persepsi masyarakat sangat dipengaruhi oleh pengalaman langsung mereka apakah mereka merasa direspon, dilibatkan, dan mendapatkan pelayanan yang sesuai harapan.

Dengan demikian, Teori Persepsi membantu menjelaskan keterkaitan antara kualitas pelayanan publik dan reaksi psikologis masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Teori ini menjadi landasan penting dalam analisis penelitian karena mampu menggambarkan bagaimana pengalaman pelayanan dapat membentuk citra dan kepercayaan publik terhadap lembaga pemerintah.

2.7 Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian sebelumnya telah membahas pelaksanaan kebijakan serta pelayanan publik dalam pembangunan infrastruktur jalan di berbagai daerah di Indonesia. Secara umum, penelitian-penelitian tersebut berfokus pada bagaimana pemerintah daerah mengimplementasikan kebijakan terkait perbaikan maupun pemeliharaan jalan, serta hambatan-hambatan yang muncul dalam prosesnya.

Hasil-hasil penelitian tersebut memberikan gambaran mengenai efektivitas pelaksanaan kebijakan, faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan program, serta sejauh mana kebijakan tersebut berdampak terhadap pelayanan publik dan kesejahteraan masyarakat. Berdasarkan kajian literatur, berikut beberapa penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan topik penelitian ini.

Tabel berikut menyajikan ringkasan penelitian terdahulu yang relevan dengan kajian ini:

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

Peneliti	Tahun	Judul	Temuan Utama	Relevansi dengan Penelitian Ini
Al Hakim, M. L.	2015	<i>Studi Evaluasi Pelaksanaan Kebijakan Pemeliharaan Jalan Kota di Kota Surabaya</i>	Kebijakan pemeliharaan jalan di Surabaya belum berjalan efektif karena keterbatasan anggaran, lemahnya koordinasi antarinstansi, dan minimnya partisipasi masyarakat.	Peneliti menemukan bahwa implementasi kebijakan pembangunan infrastruktur jalan di Kabupaten Lamongan berjalan cukup baik, namun masih terdapat hambatan dalam hal komunikasi antar pihak dan keterbatasan sumber daya manusia.

Alim, I. T. H., Hariyoko, Y., & Puspaningtya s, A.	202 2	<i>Implementasi Kebijakan Pembangunan Infrastruktur Jalan di Kabupaten Lam ongan</i>	Pelaksanaan kebijakan pembangunan jalan di Lamongan cukup baik, tetapi masih terkendala komunikasi antar pelaksana dan keterbatasan sumber daya man usia.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa program “Seribu Jalan Mulus” di Kota Bengkulu mampu meningkatkan aksesibilitas dan kualitas infrastruktur jalan, meskipun pelaksanaannya belum merata akibat keterbatasan dana dan perencanaan tek nis.
Susanti, I., Aminudin, A., & Suharto, S.	202 1	<i>Implementasi Kebijakan Pembangunan Infrastruktur Jalan Kota Bengkulu: Studi Tentang Slogan Seribu Jalan Mu lus</i>	Program “Seribu Jalan Mulus” berhasil meningkatkan aksesibilitas jalan, tetapi pemerataannya belum optimal akibat keterbatasan dana dan lemahnya perencanaan tekn is.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa program “Seribu Jalan Mulus” di Kota Bengkulu mampu meningkatkan aksesibilitas dan kualitas infrastruktur jalan, meskipun pelaksanaannya

				belum merata akibat keterbatasan dana dan perencanaan teknis.
--	--	--	--	---

2.8 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir dalam penelitian ini disusun berdasarkan adanya kesenjangan antara kondisi ideal pelayanan publik yang diharapkan dengan realitas empiris yang terjadi di lapangan. Secara normatif, pelayanan publik dalam bidang infrastruktur, khususnya penanganan jalan rusak, seharusnya dilaksanakan secara cepat, tepat sasaran, transparan, serta menghasilkan perbaikan yang berkualitas dan berkelanjutan. Pelayanan yang baik diharapkan mampu menjawab kebutuhan masyarakat dengan memberikan solusi yang efektif dan efisien atas permasalahan infrastruktur jalan yang seringkali berdampak langsung terhadap aktivitas sosial dan ekonomi warga.

Namun demikian, kondisi di Kota Bandar Lampung menunjukkan masih terdapat berbagai keluhan dari masyarakat terkait lambannya penanganan jalan rusak dan rendahnya kualitas hasil perbaikan yang dilakukan. Hal ini menimbulkan persepsi negatif terhadap kinerja pemerintah daerah dalam menjalankan fungsinya sebagai penyedia layanan publik yang andal. Berbagai laporan media lokal serta hasil pengamatan masyarakat menunjukkan bahwa perbaikan jalan sering kali bersifat sementara dan tidak tahan lama, serta prosesnya dinilai kurang responsif terhadap laporan atau aduan dari warga.

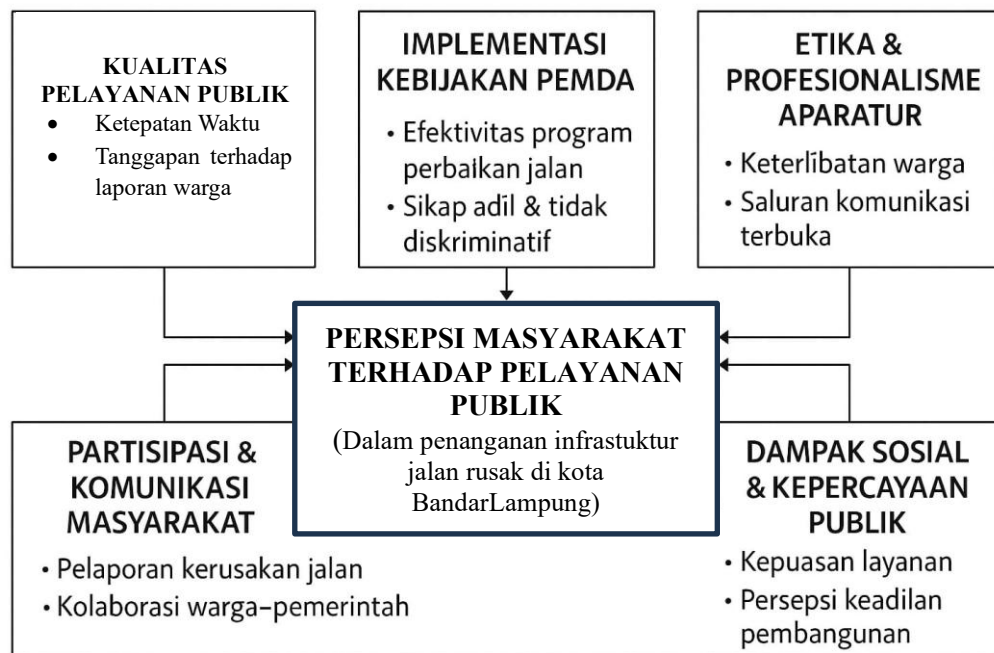
Padahal, secara regulatif, pemerintah telah memiliki dasar hukum yang kuat untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mewajibkan setiap instansi penyelenggara layanan untuk memberikan pelayanan yang profesional, transparan, partisipatif, dan akuntabel. Selain itu, Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2004 tentang Jalan

juga mengatur kewenangan dan tanggung jawab pemerintah dalam pembangunan, pemeliharaan, dan perbaikan jalan secara menyeluruh dan berkelanjutan. Dengan adanya regulasi tersebut, seharusnya tidak ada alasan bagi penyelenggara pelayanan publik untuk tidak menjalankan tugasnya secara optimal.

Untuk menjembatani kesenjangan antara kondisi ideal dan realita tersebut, penelitian ini menggunakan teori *SERVQUAL (Service Quality)* sebagai kerangka analisis dalam menilai persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di bidang perbaikan jalan. *SERVQUAL* merupakan model pengukuran yang menilai kualitas layanan berdasarkan lima dimensi utama: *reliability* (keandalan dalam memberikan layanan secara konsisten dan tepat), *responsiveness* (kesigapan dalam merespons permintaan dan keluhan), *assurance* (jaminan profesionalisme dan rasa aman bagi pengguna layanan), *empathy* (kemampuan memberikan perhatian secara personal), dan *tangibles* (penampilan fisik fasilitas dan perlengkapan yang digunakan).

Pengukuran persepsi masyarakat melalui kelima dimensi ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana pelayanan publik dalam penanganan jalan rusak telah memenuhi harapan warga sebagai penerima manfaat. Temuan dari pengukuran ini tidak hanya memberikan gambaran objektif mengenai kepuasan masyarakat, tetapi juga dapat digunakan sebagai bahan evaluasi bagi pemerintah daerah untuk memperbaiki strategi pelayanan yang lebih responsif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Hal ini sejalan dengan hasil studi sebelumnya yang menegaskan bahwa tingkat kepuasan masyarakat merupakan indikator utama dalam mengukur keberhasilan suatu program pelayanan publik. Dengan demikian, melalui kerangka berpikir ini, penelitian berupaya memberikan kontribusi terhadap perbaikan sistem pelayanan publik yang lebih efektif, partisipatif, dan berkelanjutan.

Kerangka berpikir ini menggambarkan faktor-faktor yang memengaruhi persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik dalam penanganan infrastruktur jalan rusak di Kota Bandar Lampung. Model ini menggunakan pendekatan Fishbone Diagram untuk memvisualisasikan hubungan antar faktor.



Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, di mana peneliti berperan aktif dalam proses pengumpulan serta analisis data untuk memahami secara mendalam persepsi masyarakat. Pendekatan ini dipilih karena mampu menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari para informan, serta memungkinkan peneliti mengamati perilaku yang relevan di lapangan. Metode kualitatif deskriptif digunakan untuk menggambarkan dan menganalisis fenomena sosial secara sistematis, khususnya terkait dengan persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik, tanpa mengubahnya menjadi bentuk angka atau statistik. Karakteristik ini sesuai dengan sifat penelitian kualitatif yang berfokus pada pemahaman makna, proses, dan konteks dari suatu peristiwa sosial.

Melalui pendekatan ini, peneliti berupaya menelusuri bagaimana masyarakat memaknai pengalaman mereka dalam berinteraksi dengan penyelenggara pelayanan publik, sehingga dapat memperluas pemahaman terhadap dinamika dan kompleksitas hubungan yang terbentuk. Berbeda dari metode kuantitatif yang menekankan pengukuran dan generalisasi, penelitian kualitatif lebih menyoroti penggalian makna secara mendalam serta berupaya menemukan pemahaman yang menyeluruh terhadap suatu fenomena. Dengan demikian, penelitian ini tidak bertujuan untuk menguji hipotesis atau menghasilkan generalisasi statistik, melainkan untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai pandangan dan pengalaman masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini akan menerapkan metode deskriptif dengan mengandalkan observasi, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi sebagai teknik utama dalam mengumpulkan data yang kaya dan bermakna.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui wawancara mendalam dan observasi partisipatif guna memperoleh pemahaman langsung mengenai pandangan dan pengalaman informan. Pendekatan kualitatif deskriptif yang digunakan selaras dengan kerangka fenomenologi sosial, karena berupaya menghadirkan gambaran rinci mengenai konteks dan proses terjadinya suatu fenomena dalam hal ini, persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik. Melalui pendekatan ini, penelitian diarahkan untuk mengungkap fenomena secara holistik dan kontekstual, dengan data yang diperoleh dari latar alami tempat interaksi sosial berlangsung. Peneliti berperan sebagai instrumen utama, yang secara aktif menginterpretasikan data berdasarkan hasil pengamatan, pengalaman langsung, serta interaksi dengan partisipan di lapangan (Fadli, 2021).

Dengan demikian, penelitian ini tidak berfokus pada prosedur statistik atau analisis kuantitatif, melainkan bertujuan untuk mengungkap fenomena secara utuh dan kontekstual sesuai dengan realitas yang dialami oleh masyarakat. Pendekatan fenomenologi digunakan untuk memahami makna di balik pengalaman yang muncul dari sudut pandang partisipan secara langsung. Melalui penelitian kualitatif fenomenologis ini, peneliti berupaya menggali pengalaman subjektif masyarakat dalam menghadapi kondisi infrastruktur jalan yang rusak serta bagaimana mereka memaknai dan menilai respons pelayanan publik terhadap permasalahan tersebut. Dengan cara ini, penelitian diharapkan mampu memberikan pemahaman yang mendalam mengenai persepsi, interpretasi, dan pengalaman nyata masyarakat dalam konteks pelayanan publik di bidang infrastruktur.

3.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini diarahkan pada analisis mendalam terhadap persepsi masyarakat Kota Bandar Lampung mengenai kualitas pelayanan publik, terutama dalam penanganan infrastruktur jalan yang rusak. Penelitian ini bertujuan untuk menelusuri bagaimana masyarakat menilai efektivitas, responsivitas, dan akuntabilitas pemerintah daerah dalam memperbaiki serta memelihara kondisi jalan di wilayahnya. Selain itu, penelitian ini akan menelaah faktor-faktor pendukung dan penghambat kinerja pemerintah daerah dalam pengelolaan infrastruktur jalan, serta

mengidentifikasi dampak kerusakan jalan terhadap aktivitas sosial-ekonomi dan kesejahteraan masyarakat. Aspek lain yang turut dikaji adalah pola interaksi antara aparat birokrasi tingkat lapangan (*street-level bureaucrats*) dan masyarakat, serta bagaimana interaksi tersebut membentuk persepsi masyarakat terhadap keadilan dan responsivitas pelayanan publik.

Penelitian ini juga akan mengeksplorasi harapan, penilaian, dan rekomendasi masyarakat untuk peningkatan kualitas pelayanan publik dan perbaikan infrastruktur jalan ke depan. Tujuan utama dari fokus penelitian ini adalah untuk memahami secara komprehensif dinamika sosial, politik, dan kelembagaan yang memengaruhi persepsi publik terhadap kinerja pemerintah daerah dalam penyediaan layanan dasar. Lebih lanjut, penelitian ini akan menganalisis implementasi kebijakan publik di bidang infrastruktur jalan serta dampaknya terhadap persepsi masyarakat, dengan memperhatikan aspek tata kelola pemerintahan (*governance*) dan modal sosial yang sering kali menjadi tantangan utama dalam pelaksanaan kebijakan pembangunan infrastruktur di tingkat daerah (Handayani et al., 2021).

Aspek-aspek tersebut menjadi krusial untuk dipahami dalam upaya merumuskan rekomendasi kebijakan yang lebih efektif, partisipatif, dan berkelanjutan. Fokus penelitian ini juga memiliki keterkaitan dengan berbagai studi terdahulu yang menyoroti tata kelola kebijakan infrastruktur jalan serta dampaknya terhadap kehidupan masyarakat. Lebih jauh, penelitian ini akan mencakup analisis terhadap respons masyarakat terhadap kebijakan peningkatan biaya pengalihan kepemilikan kendaraan bermotor, yang berpotensi memengaruhi persepsi publik mengenai alokasi anggaran dan prioritas pembangunan infrastruktur oleh pemerintah daerah.

Selain itu, penelitian ini akan menelaah tingkat partisipasi masyarakat lokal dalam proses perencanaan dan pengawasan proyek infrastruktur jalan, dengan mempertimbangkan pentingnya keterlibatan komunitas untuk menjamin relevansi, transparansi, dan keberlanjutan program pembangunan. Peneliti juga akan mengidentifikasi mekanisme partisipasi masyarakat yang efektif dalam

penyampaian keluhan, aspirasi, dan saran terkait kondisi jalan, serta menilai sejauh mana mekanisme tersebut mempengaruhi tingkat kepuasan publik terhadap pelayanan pemerintah. Selanjutnya, penelitian ini akan mengkaji peran dan struktur birokrasi pemerintah daerah dalam menentukan efektivitas penanganan infrastruktur jalan, termasuk implikasinya terhadap persepsi masyarakat. Hal ini penting karena berbagai temuan menunjukkan bahwa aturan dan prosedur birokrasi sering kali menjadi faktor utama yang memengaruhi pola alokasi layanan publik dan persepsi warga terhadap kinerja aparatur pemerintah.

Dengan demikian, fokus penelitian ini tidak hanya menitikberatkan pada persepsi masyarakat, tetapi juga mengelaborasi faktor-faktor struktural, kelembagaan, dan kebijakan yang membentuk persepsi tersebut, termasuk kendala teknis infrastruktur serta tantangan implementasi kebijakan dalam konteks tata kelola pelayanan publik di tingkat daerah.

3.3 Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan berfokus di Kota Bandar Lampung, yang dipilih sebagai lokasi penelitian karena dinilai representatif terhadap permasalahan infrastruktur jalan perkotaan yang kompleks (Imadi, 2023). Pemilihan lokasi ini didasarkan pada tingginya tingkat kerusakan jalan, yang umumnya disebabkan oleh beban lalu lintas berat, kondisi cuaca ekstrem, serta keterbatasan kapasitas fiskal pemerintah daerah dalam melakukan pemeliharaan dan pengelolaan jalan. Kondisi tersebut memberikan peluang bagi peneliti untuk memperoleh data empiris yang kaya dan beragam mengenai pengalaman masyarakat dalam mengakses pelayanan publik di tengah tantangan infrastruktur yang nyata.

Fokus penelitian di Kota Bandar Lampung juga memungkinkan dilakukannya analisis mendalam terhadap respons pemerintah daerah, terutama terkait pengelolaan dana publik yang terbatas untuk perawatan jalan suatu kendala umum dalam menjaga kualitas infrastruktur perkotaan. Selain itu, penelitian ini akan mengkaji bagaimana kebijakan fiskal dan pengeluaran pemerintah untuk sektor infrastruktur memengaruhi pertumbuhan ekonomi lokal, mengingat investasi di

bidang ini berperan penting dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan menciptakan lapangan kerja.

Penelitian-penelitian terdahulu menunjukkan bahwa investasi pada pemeliharaan jalan tidak hanya memperbaiki aksesibilitas, tetapi juga berkontribusi terhadap peningkatan pendapatan tenaga kerja dan penurunan biaya hidup masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini juga akan mempertimbangkan bagaimana persepsi masyarakat Bandar Lampung terhadap kualitas infrastruktur jalan berkaitan dengan tujuan pembangunan daerah secara keseluruhan, khususnya dalam konteks pembangunan ekonomi dan sosial yang berkelanjutan. Dengan demikian, pemilihan Kota Bandar Lampung sebagai lokasi penelitian memberikan landasan empiris yang kuat untuk menelusuri keterkaitan antara kondisi infrastruktur, persepsi publik, dan efektivitas kebijakan pemerintah daerah dalam konteks dinamika perkotaan yang terus berkembang.

3.4 Jenis dan Sumber Data Penelitian

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder, yang dikumpulkan melalui berbagai metode untuk memperoleh pemahaman yang menyeluruh dan mendalam mengenai persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik dalam penanganan infrastruktur jalan rusak di Kota Bandar Lampung.

1. Data primer diperoleh secara langsung dari lapangan melalui wawancara mendalam dan observasi partisipatif. Wawancara akan dilakukan terhadap berbagai informan yang memiliki keterkaitan dengan permasalahan jalan rusak, seperti pengguna jalan, pelaku usaha lokal, serta perwakilan komunitas masyarakat. Data ini berfungsi untuk menggali pandangan, pengalaman, serta persepsi subjektif masyarakat terhadap kualitas dan respons pemerintah dalam menangani kerusakan jalan. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat menangkap nuansa pengalaman masyarakat yang tidak selalu terekam dalam data kuantitatif atau dokumen resmi, sehingga menghasilkan pemahaman yang lebih kaya dan kontekstual.

2. Data sekunder dikumpulkan dari berbagai sumber resmi dan literatur pendukung, antara lain laporan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kota Bandar Lampung, dokumen kebijakan pemerintah daerah, serta data statistik dan publikasi ilmiah yang relevan dengan topik penelitian. Selain itu, artikel berita, laporan pembangunan, dan dokumen perencanaan infrastruktur juga akan digunakan untuk menganalisis kebijakan, alokasi anggaran, serta efektivitas program perbaikan jalan yang telah dijalankan pemerintah daerah (Susilawati et al., 2023).

Kombinasi antara data primer dan sekunder ini diharapkan mampu memberikan gambaran holistik dan berimbang mengenai permasalahan infrastruktur jalan rusak, serta memperlihatkan bagaimana persepsi masyarakat terbentuk berdasarkan pengalaman langsung maupun kebijakan yang diimplementasikan oleh pemerintah daerah.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan tahapan penting yang menentukan kualitas dan validitas hasil penelitian, sehingga dalam penelitian ini digunakan kombinasi tiga teknik utama, yaitu observasi, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi, untuk memperoleh informasi yang komprehensif dan mendalam mengenai persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik dalam penanganan infrastruktur jalan rusak di Kota Bandar Lampung.

Pertama, metode observasi dilakukan secara non-partisipan, di mana peneliti mengamati langsung kondisi nyata infrastruktur jalan yang rusak serta interaksi masyarakat dengan pelayanan publik tanpa terlibat secara aktif dalam kegiatan yang diamati. Tujuan dari teknik ini adalah untuk memperoleh gambaran faktual dan objektif mengenai situasi lapangan, termasuk faktor-faktor kontekstual yang dapat memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kinerja pemerintah daerah.

Kedua, wawancara mendalam (*in-depth interviews*) digunakan sebagai metode utama dalam pengumpulan data primer. Teknik ini memungkinkan peneliti untuk menggali pandangan, pengalaman, serta interpretasi informan mengenai kualitas pelayanan publik secara lebih terperinci. Wawancara dilakukan dengan pedoman semi-terstruktur, sehingga peneliti memiliki fleksibilitas untuk mengembangkan pertanyaan sesuai dengan dinamika percakapan. Pendekatan ini memberikan ruang bagi informan untuk mengekspresikan pandangannya secara bebas dan mendalam, serta memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi isu-isu baru yang muncul selama proses wawancara. Informan yang dipilih meliputi pengguna jalan, pelaku usaha lokal, dan perwakilan komunitas masyarakat yang memiliki pengalaman langsung terkait kondisi infrastruktur jalan.

Ketiga, studi dokumentasi digunakan untuk melengkapi data primer dengan informasi tertulis dari berbagai sumber resmi. Dokumen yang dikaji mencakup laporan dan arsip dari instansi pemerintah, seperti Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kota Bandar Lampung, serta dokumen kebijakan publik, catatan rapat, laporan pembangunan, dan literatur akademik yang relevan. Selain itu, artikel berita, publikasi ilmiah, dan data statistik juga dianalisis untuk memperoleh gambaran kontekstual mengenai kondisi dan kebijakan infrastruktur jalan.

Kombinasi ketiga teknik ini bertujuan untuk menghasilkan data yang kaya, mendalam, dan multidimensional, sehingga penelitian mampu menangkap kompleksitas persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik dalam penanganan jalan rusak. Melalui triangulasi data dari observasi, wawancara, dan dokumentasi, peneliti berupaya membangun pemahaman yang komprehensif mengenai bagaimana masyarakat menilai kualitas, efektivitas, dan responsivitas pemerintah daerah dalam menghadapi permasalahan infrastruktur jalan (Ardiansyah et al., 2023).

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara kualitatif dengan pendekatan deskriptif-interpretatif, menggunakan model analisis Miles dan Huberman yang terdiri dari tiga tahapan utama: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan pemahaman yang mendalam dan terstruktur terhadap makna di balik data yang diperoleh.

Reduksi data merupakan tahap awal yang melibatkan proses seleksi, pemfokusan, penyederhanaan, dan transformasi data mentah yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, serta dokumentasi. Pada tahap ini, peneliti mengelompokkan dan mengidentifikasi tema-tema kunci serta pola-pola penting yang relevan dengan fokus penelitian. Proses reduksi ini berfungsi untuk menyaring informasi yang tidak relevan dan menonjolkan data yang bermakna agar analisis menjadi lebih terarah dan efektif.

Penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi deskriptif, tabel, matriks, maupun bagan, sehingga hubungan antar kategori, tema, dan pola yang muncul dari proses reduksi dapat terlihat dengan jelas. Tahap ini bertujuan untuk mempermudah peneliti dalam memahami keterkaitan antar variabel dan menampilkan gambaran menyeluruh mengenai fenomena yang diteliti, khususnya terkait persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik dalam penanganan infrastruktur jalan rusak.

Penarikan kesimpulan dan verifikasi merupakan tahap akhir dalam proses analisis data kualitatif. Pada tahap ini, peneliti melakukan sintesis terhadap temuan-temuan utama yang diperoleh dari tahap sebelumnya untuk merumuskan makna, implikasi, serta rekomendasi penelitian. Proses ini bersifat iteratif, artinya peneliti dapat kembali meninjau data mentah apabila diperlukan untuk memastikan keakuratan dan konsistensi temuan. Dengan demikian, kesimpulan yang dihasilkan benar-benar didasarkan pada bukti empiris yang valid, kuat, dan representatif terhadap realitas lapangan.

3.7 Teknik Keabsahan Data

Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menerapkan beragam teknik verifikasi, dengan fokus utama pada triangulasi, *member checking*, dan *peer debriefing*, serta pengujian terhadap aspek kredibilitas, keteralihan, ketergantungan, dan kepastian (*confirmability*). Pendekatan ini bertujuan untuk memastikan bahwa hasil penelitian dapat dipercaya, konsisten, dan bebas dari bias subjektif peneliti (Mekarisce, 2020).

Pertama, triangulasi dilakukan melalui tiga bentuk utama, yaitu triangulasi sumber, triangulasi metode, dan triangulasi waktu.

Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan serta memverifikasi informasi yang diperoleh dari berbagai informan atau sumber data berbeda, guna memastikan konsistensi dan validitas temuan.

Triangulasi metode melibatkan perbandingan hasil dari berbagai teknik pengumpulan data, seperti wawancara, observasi, dan studi dokumentasi, untuk melihat kesesuaian pola dan makna yang muncul antar metode.

Triangulasi waktu diterapkan dengan mengumpulkan data pada waktu yang berbeda, agar dapat mengamati apakah persepsi, kondisi, atau fenomena yang ditemukan tetap relevan dan konsisten dari waktu ke waktu.

Selain triangulasi, penelitian ini juga menggunakan *member checking*, yakni pengecekan kembali hasil interpretasi dan temuan kepada partisipan penelitian untuk memastikan bahwa pandangan mereka telah diwakili secara akurat. Di samping itu, dilakukan pula diskusi sejawat (*peer debriefing*) dengan rekan peneliti atau akademisi lain untuk memperoleh masukan kritis dan perspektif eksternal, sehingga meningkatkan objektivitas dan kedalaman analisis. Tahap selanjutnya adalah pengorganisasian data, yang melibatkan pengkategorian dan pengodean informasi berdasarkan tema, pola, atau konsep yang berulang, agar data mudah diakses dan dianalisis secara sistematis. Verifikasi data menjadi prioritas penting untuk memastikan keabsahan sumber serta menjaga objektivitas interpretasi.

Untuk memperkuat keandalan hasil, penelitian ini juga melakukan uji kredibilitas, keteralihan (*transferability*), ketergantungan (*dependability*), dan kepastian (*confirmability*). Uji ini memastikan bahwa temuan penelitian:

Dapat dipercaya (*credible*) karena didukung oleh bukti lapangan yang kuat,

Dapat diterapkan dalam konteks serupa (*transferable*),

Konsisten dan dapat diulang (*dependable*), serta

Netral dan bebas dari bias pribadi peneliti (*confirmable*).

Dengan demikian, setiap tahapan dalam proses pengumpulan dan analisis data diarahkan untuk mencapai tingkat kepercayaan dan integritas ilmiah yang tinggi, sesuai dengan prinsip-prinsip kredibilitas dan objektivitas dalam penelitian kualitatif.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Hakim, M. L. (2015). Studi Evaluasi Pelaksanaan Kebijakan Pemeliharaan Jalan Kota di Kota Surabaya (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS AIRLANGGA).
- Alim, I. T. H., Hariyoko, Y., & Puspaningtyas, A. (2022, August). Implementasi kebijakan pembangunan infrastruktur jalan di Kabupaten Lamongan. In Seminar Nasional Hasil Skripsi (Vol. 1, No. 01, pp. 65-70).
- Ardiansyah, A., RISNITA, R., & Jailani, M. (2023). Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif. *Jurnal IHSAN Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1. <https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.57>
- Budiman, B., Farhanuddin, A. F., Setia, A. A. P., & Jauza, D. (2022). PENERAPAN ETIKA PELAYANAN PUBLIK DALAM MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 19(1), 64. <https://doi.org/10.54783/dialektika.v19i1.65>
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2003). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. M.E. Sharpe.
- Dwiyanto, A. (2008). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, A. (2018). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Gadjah Mada University Press.
- Handayani, D. W., Syafarudin, S., & Muflihah, L. (2021). Problem Realisasi Kebijakan Smart City di Indonesia: Kasus Kota Bandar Lampung. *JISPO Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 11(1), 35. <https://doi.org/10.15575/jispo.v11i1.10765>
- Haumetan, E. R., & Nababan, D. (2022). Implementation of the Importance Performance Analysis Method in Measuring the Level of Community Satisfaction with Service Performance. *Journal of Artificial Intelligence and Engineering Applications (JAIEA)*, 2(1), 7. <https://doi.org/10.59934/jaiea.v2i1.112>

- Hutagalung, G. S. (2021). PENINGKATAN MUTU PELAYANAN PUBLIK DALAM RANGKA MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE DI PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP). *Jurnal JURISTIC*, 2(1), 99. <https://doi.org/10.35973/jrs.v2i01.2141>
- Imadi, A. H. A. (2023). ANALISIS PENILAIAN KERUSAKAN JALAN DAN ALTERNATIF PERBAIKAN PERKERASAN DI JALAN BYPASS GEMPOL. *INFOMANPRO*, 12(1), 20. <https://doi.org/10.36040/infomanpro.v12i1.6599>
- Kodoatie, R. J. (2005). Pengantar Infrastruktur Wilayah. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Kotler, P. (2003). Marketing Management. Pearson Education.
- Lova, E. F., & Amaliyah, A. R. (2022). Peningkatan Kemampuan Pemerintah Desa Dalam Manajemen Pelayanan Publik Di Desa Gampingan Kecamatan Pagak Kabupaten Malang. *I-Com Indonesian Community Journal*, 2(2), 168. <https://doi.org/10.33379/icom.v2i2.1346>
- Makmur, R. F. (2022). Analysis of the Quality of Public Services in a Cleanliness, Security and Health Strengthening Program in Jakarta Province. *KnE Social Sciences*. <https://doi.org/10.18502/kss.v7i9.10963>
- Mekarisce, A. A. (2020). Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data pada Penelitian Kualitatif di Bidang Kesehatan Masyarakat. *JURNAL ILMIAH KESEHATAN MASYARAKAT Media Komunikasi Komunitas Kesehatan Masyarakat*, 12(3), 145. <https://doi.org/10.52022/jikm.v12i3.102>
- Mustanir, A. (2022). Pelayanan publik. CV Penerbit Qiara Media.
- Novia, M. A., Semmaila, B., & Imaduddin, I. (2020). Pengaruh kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Tata Kelola*, 7(2), 201. <https://doi.org/10.52103/tatakelola.v7i2.174>
- Robbins, S. P. (2013). Organizational Behavior. Pearson Education.
- Salmon, I. P. P., Tawil, M., Tawil, Y. P., & Rahmarini, G. M. (2021). Public Services, Public Acceptance, and Satisfaction: Macro Evaluation of Government Services in Sigi Regency. *Journal of Governance*, 6(1). <https://doi.org/10.31506/jog.v6i1.10831>

- Sari, S. N., Pratama, B. G., & Ircham. (2024). Artificial neural network: Identifikasi prioritas penanganan pemeliharaan jalan kabupaten. CV. Adanu Abimata. ISBN 978-623-162-698-1.
- Setiono, B. A., & Hidayat, S. (2022). Influence of Service Quality with the Dimensions of Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and Tangibles on Customer Satisfaction. *International Journal of Economics Business and Management Research*, 6(9), 330.
<https://doi.org/10.51505/ijebmr.2022.6924>
- Sinambela, L. P. (2014). Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.
- Susanti, I., Aminudin, A., & Suharto, S. (2021). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PEMBANGUNAN INFRASTRUKTUR JALAN KOTA BENGKULU: Studi Tentang Slogan Seribu Jalan Mulus. *Jurnal Governance Dan Administrasi Publik*, 5(1), 37-46.
- Susilawati, D., Putri, A. R., Alamsyah, S., Maryadi, R. R., Umayra, H., & Uryaigrum, A. (2023). Effectiveness Analysis and Personal Determinant Factors Influencing Rural and Urban Land and Building Tax Revenue in Klaten. *E3S Web of Conferences*, 440, 2001.
<https://doi.org/10.1051/e3sconf/202344002001>
- UNDP. (1997). Governance for Sustainable Human Development. New York: United Nations.
- Waldo, D. (1955). The Study of Public Administration. Transaction Publishers.
- Walgito, B. (2010). Pengantar Psikologi Umum. Yogyakarta: Andi Offset.
- Winengan, D. (2021). Pelayanan publik: Media interaksi pemerintah dan masyarakat. Sanabil.