



Efektivitas Implementasi Kebijakan Publik dalam Mewujudkan Pelayanan Publik yang Responsif: Tinjauan Teoritis dan Empiris

Addawiyah¹, Lolita Febriani^{2*}, Nurul Fadillah³

Administrasi Negara. STIA Lancang Kuning Dumai, Indonesia^{1,2,3}

Email : lolitafebriani414@gmail.com¹, nurulfadillah220104@gmail.com², wiyahadda7@gmail.com³

Korespondensi email: lolitafebriani414@gmail.com

Abstract. *This study aims to analyze the effectiveness of public policy implementation in realizing responsive public services with a literature review approach. The focus of the study is directed at conceptual understanding of the dimensions of policy effectiveness, the characteristics of responsive public services, the relationship between policy and service quality, and implementation challenges in the field. The method used is a descriptive qualitative method based on literature studies from various theoretical and empirical sources. The results of the study show that the effectiveness of implementation is highly correlated with the quality of public services, where factors such as resources, inter-agency coordination, and community involvement are the main keys to success. Bureaucratic reform strategies, capacity building of apparatus, and open and adaptive governance are needed to realize public services that truly answer the needs of the community.*

Keywords: *Public Policy, Implementation, Public Services, Responsiveness, Effectiveness, Good Governance*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas implementasi kebijakan publik dalam mewujudkan pelayanan publik yang responsif dengan pendekatan kajian pustaka. Fokus kajian diarahkan pada pemahaman konseptual mengenai dimensi efektivitas kebijakan, karakteristik pelayanan publik yang responsif, hubungan antara kebijakan dan kualitas layanan, serta tantangan implementasi di lapangan. Metode yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif berbasis studi literatur dari berbagai sumber teoritis dan empiris. Hasil kajian menunjukkan bahwa efektivitas implementasi sangat berkorelasi dengan kualitas pelayanan publik, di mana faktor seperti sumber daya, koordinasi antarlembaga, dan keterlibatan masyarakat menjadi kunci utama keberhasilan. Diperlukan strategi reformasi birokrasi, peningkatan kapasitas aparatur, serta tata kelola pemerintahan yang terbuka dan adaptif guna mewujudkan pelayanan publik yang benar benar menjawab kebutuhan masyarakat.

Kata Kunci : Kebijakan Publik, Implementasi, Pelayanan Publik, Responsivitas, Efektivitas, Good Governance

1. PENDAHULUAN

Kebijakan publik merupakan instrumen utama yang digunakan oleh pemerintah untuk mengarahkan pembangunan dan menyelesaikan berbagai persoalan masyarakat¹. Melalui kebijakan yang dirancang secara sistematis dan diimplementasikan secara efektif, diharapkan pemerintah mampu menciptakan tata kelola yang baik, efisien, serta responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Namun, dalam praktiknya, tidak semua kebijakan yang dirumuskan dapat berjalan dengan baik. Implementasi kebijakan sering kali menghadapi tantangan yang kompleks, mulai dari kendala birokrasi, lemahnya koordinasi antarinstansi, hingga kurangnya partisipasi publik.

Salah satu aspek penting dari keberhasilan implementasi kebijakan adalah kemampuan untuk mewujudkan pelayanan publik yang responsif, yaitu pelayanan yang

¹ Sos, Joko Pramono S. *Implementasi dan evaluasi kebijakan publik*. Unisri Press, 2020.

mampu menjawab kebutuhan masyarakat secara cepat, tepat, dan manusiawi. Pelayanan publik yang responsif menjadi tolok ukur utama dalam menilai kinerja sektor publik karena berhubungan langsung dengan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah². Oleh karena itu, efektivitas dalam implementasi kebijakan publik tidak hanya diukur dari kepatuhan terhadap aturan, tetapi juga dari sejauh mana kebijakan tersebut berdampak positif terhadap kualitas layanan yang diterima oleh masyarakat.

Berbagai teori implementasi kebijakan telah dikembangkan oleh para ahli, seperti model Van Meter dan Van Horn, model top down dan bottom up, hingga pendekatan kombinasi yang menekankan pentingnya konteks, aktor, dan sumber daya dalam pelaksanaan kebijakan. Melalui kajian pustaka terhadap berbagai teori dan hasil penelitian terdahulu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara mendalam faktor faktor yang memengaruhi efektivitas implementasi kebijakan publik serta implikasinya terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang responsif. Kajian ini penting sebagai referensi ilmiah dalam penguatan tata kelola kebijakan dan reformasi birokrasi di Indonesia.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kajian pustaka (library research), yaitu pendekatan yang berfokus pada pengumpulan dan analisis data dari berbagai sumber tertulis seperti buku, jurnal ilmiah, dokumen kebijakan, hasil penelitian terdahulu, dan publikasi akademik yang relevan dengan topik efektivitas implementasi kebijakan publik dan pelayanan publik yang responsif. Kajian ini tidak melibatkan pengumpulan data lapangan secara langsung, melainkan memanfaatkan sumber sumber sekunder yang telah terverifikasi secara akademik untuk mendapatkan pemahaman yang komprehensif tentang konsep, teori, dan hasil penelitian yang telah ada³.

Proses analisis dilakukan dengan menelaah dan membandingkan berbagai teori implementasi kebijakan publik, seperti model Van Meter dan Van Horn, teori top down dan bottom up, serta pendekatan responsivitas dalam pelayanan publik⁴. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara deskriptif kualitatif untuk mengidentifikasi pola, faktor penentu, serta tantangan dalam implementasi kebijakan publik. Dengan metode ini, penelitian

² Widanti, Ni Putu Tirka. "Konsep good governance dalam perspektif pelayanan publik: Sebuah tinjauan literatur." *Jurnal Abdimas Peradaban: Jurnal Pengabdian Masyarakat* 3, no. 1 (2022).

³ Kusumastuti, Adhi, and Ahmad Mustamil Khoiron. *Metode penelitian kualitatif*. Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo (LPSP), 2019.

⁴ Kusumastuti, Adhi, and Ahmad Mustamil Khoiron. *Metode penelitian kualitatif*. Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo (LPSP), 2019.

diharapkan mampu menyajikan sintesis pemikiran yang kaya dan relevan sebagai dasar pemahaman teoretis maupun rekomendasi praktis dalam penguatan kebijakan dan pelayanan publik di Indonesia.

3. PEMBAHASAN

Konsep dan Dimensi Efektivitas Implementasi Kebijakan Publik

Implementasi kebijakan publik merupakan tahap penting dalam proses kebijakan, di mana keputusan yang telah dirumuskan oleh pembuat kebijakan diterjemahkan ke dalam tindakan nyata untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan⁵. Menurut Van Meter dan Van Horn, implementasi kebijakan adalah tindakan yang dilakukan oleh individu maupun kelompok administratif yang diarahkan untuk mencapai tujuan yang digariskan dalam suatu keputusan kebijakan⁶. Artinya, implementasi bukan sekadar pelaksanaan teknis, melainkan juga mencakup proses komunikasi, pengorganisasian, interpretasi kebijakan, serta pengalokasian sumber daya yang tepat agar hasil kebijakan dapat dirasakan oleh masyarakat. Dalam konteks inilah, efektivitas implementasi menjadi indikator utama untuk menilai keberhasilan suatu kebijakan.

Efektivitas implementasi kebijakan publik ditentukan oleh sejumlah dimensi. Van Meter dan Van Horn mengemukakan enam variabel utama yang memengaruhi keberhasilan implementasi, yaitu: standar dan tujuan kebijakan, sumber daya, karakteristik agen pelaksana, komunikasi antarorganisasi, kondisi sosial, ekonomi dan politik, serta sikap pelaksana kebijakan. Sementara itu, menurut Edward III, keberhasilan implementasi dipengaruhi oleh empat faktor kunci, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi (sikap pelaksana), dan struktur birokrasi⁷. Selain itu, pendekatan yang dikemukakan Grindle menambahkan pentingnya konteks implementasi, yang meliputi isi kebijakan dan lingkungan pelaksanaannya. Keberhasilan implementasi kebijakan tidak hanya bergantung pada kualitas perumusan kebijakan, tetapi juga pada sejauh mana aktor aktor pelaksana memahami kebijakan tersebut, memiliki kapasitas dan komitmen dalam menjalankannya, serta didukung oleh kondisi lingkungan sosial dan politik yang kondusif. Dengan demikian,

⁵ Suwitri, Sri. "Konsep dasar kebijakan publik." *Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro* (2008).

⁶ Sasuwuk, Cecelia Helenia, Florence Lengkong, and Novie Palar. "Implementasi Kebijakan Penyaluran Bantuan Langsung Tunai Dana Desa (Blt Dd) Pada Masa Pandemi Covid 19 Di Desa Sea Kabupaten Minahasa." *Jurnal Administrasi Publik* 7, no. 108 (2021).

⁷ Subekti, Mening, Muslih Faozanudin, and Ali Rokhman. "Pengaruh komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi terhadap efektifitas implementasi program bantuan operasional sekolah pada satuan pendidikan Sekolah Dasar Negeri di Kecamatan Tambak." *The Indonesian Journal of Public Administration (IJPA)* 3, no. 2 (2017): 58 71.

efektivitas implementasi merupakan hasil interaksi kompleks antara kebijakan itu sendiri, pelaksana kebijakan, dan konteks lingkungan tempat kebijakan itu dijalankan.

Prinsip dan Karakteristik Pelayanan Publik yang Responsif

Pelayanan publik yang responsif merupakan salah satu tolok ukur utama dalam menilai keberhasilan tata kelola pemerintahan, khususnya dalam konteks implementasi kebijakan publik. Responsivitas dalam pelayanan publik merujuk pada kemampuan pemerintah atau lembaga penyelenggara pelayanan untuk merespons kebutuhan, aspirasi, dan permasalahan masyarakat secara cepat, tepat, dan menyeluruh⁸. Pelayanan yang responsif tidak semata mata berfokus pada kecepatan waktu, tetapi juga pada kualitas interaksi antara penyelenggara pelayanan dan masyarakat sebagai penerima manfaat. Dalam konteks ini, masyarakat tidak diposisikan sekadar sebagai objek, melainkan sebagai subjek yang memiliki hak untuk didengarkan, dilayani dengan adil, serta dilibatkan dalam proses pelayanan secara aktif.

Prinsip pelayanan publik yang responsif sangat erat kaitannya dengan prinsip prinsip good governance, seperti partisipasi, akuntabilitas, transparansi, efektivitas, efisiensi, dan keadilan. Responsivitas menjadi semacam manifestasi dari nilai nilai tersebut dalam praktik pelayanan sehari hari. Pemerintah yang menjunjung tinggi prinsip good governance akan cenderung lebih peka terhadap kebutuhan warganya, lebih terbuka dalam menyampaikan informasi layanan, dan lebih bertanggung jawab dalam menyelesaikan keluhan masyarakat⁹. Di sinilah pentingnya membangun sistem pelayanan publik yang mampu menampung aspirasi, memberikan akses yang setara bagi seluruh warga, serta menciptakan prosedur yang tidak berbelit belit namun tetap menjaga standar mutu dan integritas layanan.

Pelayanan yang cepat, tepat, dan berpihak pada masyarakat menjadi cerminan langsung dari efektivitas implementasi kebijakan publik. Ketika kebijakan mampu diwujudkan melalui mekanisme pelayanan yang efisien dan manusiawi, maka kebijakan tersebut tidak hanya berhasil secara administratif, tetapi juga secara substansial karena dirasakan manfaatnya oleh masyarakat luas¹⁰. Misalnya, dalam pelayanan kesehatan, pendidikan, atau administrasi kependudukan, responsivitas menjadi faktor yang sangat menentukan tingkat kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah perlu membangun

⁸ Silalahi, Ulber, and Wirman Syafri. *Desentralisasi dan demokrasi pelayanan publik: Menuju pelayanan pemerintah daerah lebih transparan, partisipatif, responsif dan akuntabel*. Ipdn Press, 2015.

⁹ Bazarah, Jamil, Ahmad Jubaidi, and Futum Hubaib. "Konsep Pelayanan Publik di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia)." *DEDIKASI: Jurnal Ilmiah Sosial, Hukum, Budaya* 22, no. 2 (2021): 105-122.

¹⁰ Putri, Lolita Deby Mahendra, and Dyah Mutiarin. "Efektifitas inovasi kebijakan publik; Pengaruhnya pada kualitas pelayanan publik di Indonesia." *Jurnal Ilmu Pemerintahan* 3, no. 9 (2018).

budaya birokrasi yang adaptif, inovatif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Responsivitas tidak lahir secara otomatis, tetapi merupakan hasil dari desain kebijakan yang inklusif, pelatihan aparatur yang berkelanjutan, penggunaan teknologi informasi yang tepat guna, serta keterbukaan terhadap kritik dan masukan dari masyarakat. Dalam kerangka ini, pelayanan publik yang responsif tidak hanya menjadi tujuan akhir, tetapi sekaligus indikator utama dari kualitas demokrasi dan legitimasi pemerintahan di mata rakyat.

Hubungan Antara Efektivitas Kebijakan dan Kualitas Pelayanan Publik

Hubungan antara efektivitas implementasi kebijakan publik dan kualitas pelayanan publik merupakan aspek krusial dalam studi administrasi negara, karena keduanya saling terkait dan saling memengaruhi. Kebijakan publik yang dirumuskan oleh pemerintah bertujuan untuk memberikan solusi atas permasalahan masyarakat, dan salah satu wujud nyata tercermin dalam bentuk pelayanan publik¹¹. Oleh karena itu, keberhasilan kebijakan tidak hanya dapat dinilai dari perumusan yang tepat, tetapi juga dari bagaimana kebijakan tersebut dilaksanakan dan diterima oleh masyarakat melalui sistem pelayanan yang tersedia. Ketika implementasi kebijakan dilakukan secara efektif yakni dengan perencanaan yang matang, dukungan sumber daya yang memadai, koordinasi antarinstansi yang kuat, dan adanya pengawasan maka besar kemungkinan kualitas pelayanan publik pun akan meningkat secara signifikan¹².

Beberapa studi terdahulu menunjukkan bahwa efektivitas kebijakan publik memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pemerintah. Misalnya, penelitian yang dilakukan oleh Dwiyanto (2006) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kesesuaian antara isi kebijakan dengan kebutuhan masyarakat serta kapasitas lembaga dalam menjalankan kebijakan tersebut.

Di bidang pelayanan kesehatan, studi empiris menunjukkan bahwa ketika pemerintah mampu mengimplementasikan kebijakan jaminan kesehatan nasional dengan baik misalnya dalam hal pendistribusian kartu BPJS, peningkatan fasilitas kesehatan, serta alokasi dana yang tepat maka pelayanan kesehatan kepada masyarakat, khususnya kelompok rentan, menjadi lebih mudah diakses dan memuaskan. Sebaliknya, kegagalan dalam implementasi

¹¹ Ambia, Nur. "Pengaruh Efektivitas Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Sidorame Barat I Kecamatan Medan Perjuangan." *Publik Reform* 3 (2018).

¹² Saggaf, Said, Muhammad Mario Said, and Widiawati Said Saggaf. *Reformasi Pelayanan Publik di Negara Berkembang*. Vol. 1. Sah Media, 2018.

sering kali menyebabkan pelayanan publik menjadi stagnan, tidak tepat sasaran, bahkan menimbulkan ketidakpuasan dan ketidakpercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Keterkaitan antara efektivitas kebijakan dan kualitas pelayanan publik juga mencerminkan kemampuan sistem birokrasi dalam menyerap aspirasi publik serta merespons dinamika sosial. Pelayanan publik yang berkualitas tidak dapat tercapai jika implementasi kebijakan dilakukan secara prosedural tanpa memperhatikan konteks lapangan¹³. Oleh sebab itu, dalam proses implementasi, penting adanya mekanisme evaluasi berkelanjutan yang memungkinkan adanya perbaikan terhadap pelaksanaan kebijakan. Kualitas pelayanan publik yang tinggi sejatinya menjadi refleksi dari kebijakan yang hidup dan responsif, bukan hanya berhenti pada dokumen atau regulasi semata. Dengan demikian, hubungan antara efektivitas kebijakan dan kualitas pelayanan publik menjadi hubungan timbal balik yang menentukan keberhasilan reformasi birokrasi dan pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan.

Tantangan dan Rekomendasi dalam Mewujudkan Kebijakan Publik yang Responsif

Dalam proses mewujudkan kebijakan publik yang responsif, pemerintah dihadapkan pada berbagai tantangan yang kompleks dan multidimensional. Salah satu tantangan utama adalah struktur birokrasi yang masih cenderung kaku dan hirarkis, yang sering kali menghambat fleksibilitas dalam merespons perubahan kebutuhan masyarakat secara cepat¹⁴. Birokrasi yang terlalu prosedural menyebabkan pengambilan keputusan berjalan lambat, kurang adaptif, dan sering tidak selaras dengan dinamika sosial yang berkembang. Selain itu, koordinasi antarlembaga pemerintah sering kali lemah, baik di tingkat pusat maupun daerah. Ketidaksinergisan tersebut menimbulkan tumpang tindih kebijakan, inkonsistensi pelaksanaan, dan kebingungan di lapangan mengenai siapa yang bertanggung jawab dalam suatu program pelayanan tertentu. Dalam banyak kasus, perbedaan persepsi dan kepentingan antaraktor birokrasi menyebabkan kebijakan publik gagal mencapai efektivitas yang diharapkan.

Keterbatasan sumber daya, baik manusia, anggaran, maupun teknologi, juga menjadi hambatan signifikan dalam implementasi kebijakan publik yang responsif. Aparatur pemerintah tidak selalu memiliki kompetensi yang memadai, baik dalam memahami

¹³ Mirnasari, Rina Mei, and F. Suaedi. "Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih." *Kebijakan Dan Manajemen Publik* 1, no. 1 (2013): 71-84.

¹⁴ Nurlaila, Nurlaila, Zuriatin Zuriatin, and Nurhasanah Nurhasanah. "Transformasi digital pelayanan publik: Tantangan dan prospek dalam implementasi e-government di Kabupaten Bima." *Public Service and Governance Journal* 5, no. 2 (2024): 21-37.

substansi kebijakan maupun dalam melayani masyarakat dengan pendekatan partisipatif¹⁵. Di sisi lain, anggaran yang terbatas sering kali memaksa pemerintah untuk melakukan rasionalisasi program, yang berdampak pada penurunan kualitas maupun cakupan layanan. Teknologi informasi yang seharusnya menjadi alat untuk mempercepat dan mempermudah pelayanan, belum dimanfaatkan secara optimal di berbagai daerah, terutama di wilayah terpencil yang minim infrastruktur digital. Selain itu, kurangnya budaya evaluasi kebijakan dan rendahnya keterlibatan masyarakat dalam tahap implementasi turut memperburuk efektivitas kebijakan yang dijalankan.

Menghadapi berbagai tantangan tersebut, diperlukan sejumlah rekomendasi teoretis dan praktis yang dapat menjadi arah pembenahan ke depan. Secara teoretis, pendekatan implementasi kebijakan perlu berorientasi pada *adaptive governance* dan *network governance*, yang menekankan pentingnya fleksibilitas birokrasi, kolaborasi lintas sektor, serta peningkatan kapasitas adaptif lembaga dalam menghadapi perubahan. Secara praktis, pemerintah harus mendorong reformasi birokrasi yang menyentuh aspek budaya kerja, bukan hanya struktur organisasi¹⁶.

Peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan berkelanjutan, penguatan sistem koordinasi antarlembaga dengan platform digital terpadu, serta alokasi anggaran yang berbasis pada kebutuhan nyata di lapangan adalah langkah konkret yang perlu diambil. Selain itu, membuka ruang partisipasi publik dalam perencanaan dan pengawasan kebijakan juga menjadi kunci agar kebijakan yang dibuat benar benar responsif terhadap aspirasi dan kebutuhan masyarakat. Dengan cara ini, kebijakan publik tidak hanya menjadi instrumen administratif, tetapi juga menjadi sarana pemberdayaan masyarakat menuju tata kelola pemerintahan yang demokratis dan inklusif.

4. KESIMPULAN

Implementasi kebijakan publik yang efektif menjadi fondasi utama dalam mewujudkan pelayanan publik yang responsif. Keberhasilan kebijakan tidak hanya ditentukan oleh ketepatan perumusannya, tetapi juga oleh sejauh mana kebijakan tersebut dijalankan secara konsisten, adaptif, dan berpihak pada masyarakat. Pelayanan publik yang cepat, tepat, dan terbuka mencerminkan kualitas birokrasi serta kepekaan pemerintah

¹⁵ Hadi, Harrey. "Implementasi dan Tantangan Anggaran Responsif Gender: Studi Literature." In *Iapa Proceedings Conference*, pp. 157-169. 2024.

¹⁶ Harahap, Ahmad Kamil. "Analisis Kebijakan Publik dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia." *literacy notes* 2, no. 1 (2024).

terhadap kebutuhan warga negara. Meski berbagai tantangan seperti birokrasi yang kaku, minimnya koordinasi, dan keterbatasan sumber daya kerap menghambat, langkah langkah perbaikan yang berlandaskan prinsip good governance, kolaborasi lintas sektor, dan partisipasi publik dapat mendorong efektivitas kebijakan serta memperkuat legitimasi pelayanan publik di mata masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Ambia, N. (2018). Pengaruh efektivitas kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kelurahan Sidorame Barat I Kecamatan Medan Perjuangan. *Publik Reform*, 3.
- Bazarah, J., Jubaidi, A., & Hubaib, F. (2021). Konsep pelayanan publik di Indonesia (Analisis literasi penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia). *DEDIKASI: Jurnal Ilmiah Sosial, Hukum, Budaya*, 22(2), 105–122.
- Hadi, H. (2024). Implementasi dan tantangan anggaran responsif gender: Studi literature. In *IAPA Proceedings Conference* (pp. 157–169).
- Harahap, A. K. (2024). Analisis kebijakan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia. *Literacy Notes*, 2(1).
- Kusumastuti, A., & Khoiron, A. M. (2019). *Metode penelitian kualitatif*. Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo (LPSP).
- Mirnasari, R. M., & Suaedi, F. (2013). Inovasi pelayanan publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih. *Kebijakan dan Manajemen Publik*, 1(1), 71–84.
- Nurlaila, Zuriatin, Z., & Nurhasanah, N. (2024). Transformasi digital pelayanan publik: Tantangan dan prospek dalam implementasi e-government di Kabupaten Bima. *Public Service and Governance Journal*, 5(2), 21–37.
- Putri, L. D. M., & Mutiarin, D. (2018). Efektivitas inovasi kebijakan publik: Pengaruhnya pada kualitas pelayanan publik di Indonesia. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 3(9).
- Saggaf, S., Said, M. M., & Saggaf, W. S. (2018). *Reformasi pelayanan publik di negara berkembang* (Vol. 1). Sah Media.
- Sasuwuk, C. H., Lengkong, F., & Palar, N. (2021). Implementasi kebijakan penyaluran bantuan langsung tunai dana desa (BLT DD) pada masa pandemi COVID-19 di Desa Sea Kabupaten Minahasa. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(108).
- Silalahi, U., & Syafri, W. (2015). *Desentralisasi dan demokrasi pelayanan publik: Menuju pelayanan pemerintah daerah lebih transparan, partisipatif, responsif dan akuntabel*. IPDN Press.
- Sos, J. P. S. (2020). *Implementasi dan evaluasi kebijakan publik*. Unisri Press.
- Subekti, M., Faozanudin, M., & Rokhman, A. (2017). Pengaruh komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi terhadap efektivitas implementasi program bantuan

operasional sekolah pada satuan pendidikan Sekolah Dasar Negeri di Kecamatan Tambak. *The Indonesian Journal of Public Administration (IJPA)*, 3(2), 58–71.

Suwitri, S. (2008). *Konsep dasar kebijakan publik*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Widanti, N. P. T. (2022). Konsep good governance dalam perspektif pelayanan publik: Sebuah tinjauan literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(1).