

Strategi Implementasi Kebijakan Partisipasi Masyarakat Dalam Pelayanan Publik (PermenPANRB nomor 16 tahun 2017)

Rachmat¹, Edy Sutrisno², Mala Sondang Silitonga²
Kementerian PAN RB¹, Politeknik STIA LAN Jakarta²

maxdepoel@gmail.com¹, edysutrisno@stialan.ac.id², malasondang@stialan.ac.id³

Abstract

The Public Consultation Forum is a form of engaging public participation in the provision of public services through a two-way dialogue between the providers of public services and the community, aiming to design policies, establish policies, understand policy impacts, evaluate policies, and address other issues related to service provision. Although this policy has been in place since 2017, its implementation is not yet optimal, necessitating strategic steps to achieve the best results. Several factors and challenges faced in the policy implementation are related to budgetary constraints, human resources, and the commitment of the public service providers themselves. Hence, massive awareness campaigns are necessary, along with sufficient budget planning support for conducting public consultation forum activities, and an enhancement in the competence and capacity of human resources within the units providing public services.

Keywords: Public Service; Community Participation; Public Consultation Forum; Public Service Providers Unit.

Abstrak

Forum Konsultasi Publik merupakan bentuk pelibatan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik melalui dialog dua arah antara penyelenggara pelayanan publik dengan masyarakat dalam rangka merancang kebijakan, menetapkan kebijakan, dampak dari kebijakan dan evaluasi dari kebijakan serta permasalahan lain yang terkait penyelenggaraan. Meskipun kebijakan ini telah ada sejak tahun 2017, implementasinya masih belum optimal sehingga diperlukan langkah-langkah strategis untuk mendapatkan hasil yang maksimal. Beberapa faktor dan kendala yang dihadapi dalam implementasi kebijakan ini adalah dari sisi anggaran, sumber daya manusia dan komitmen dari penyelenggara pelayanan publik itu sendiri, sehingga perlu dilakukan sosialisasi secara masif, dukungan perencanaan anggaran yang cukup untuk pelaksanaan kegiatan forum konsultasi publik dan peningkatan kompetensi serta kapasitas sumber daya manusia pada unit penyelenggara pelayanan publik

Kata Kunci: Pelayanan Publik; Partisipasi Masyarakat; Forum Konsultasi Publik, Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

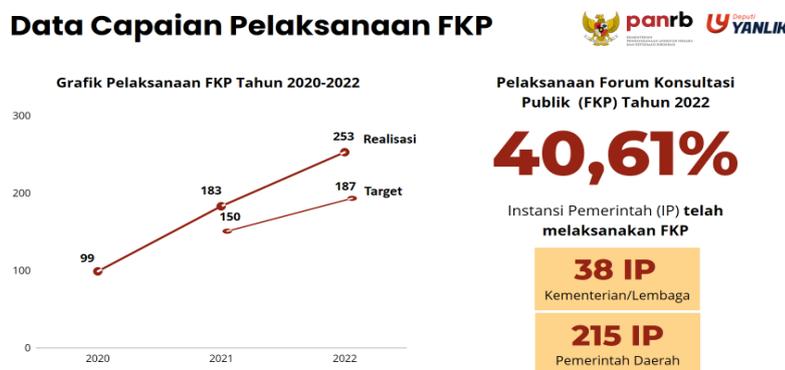
Pelayanan publik adalah aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bertujuan memenuhi keperluan pelayanan untuk warga negara dan penduduk. Lingkup pelayanan ini meliputi barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang dilayani oleh penyelenggara pelayanan publik. Pasal 39 ayat (2) dari Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa masyarakat memiliki keterlibatan dalam pelayanan publik melalui kerja sama, pemenuhan hak dan kewajiban, serta partisipasi aktif dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik. Pada konsep membangun sebuah pemerintahan yang baik, penting membangun sebuah nilai yang transparansi, supremasi hukum, partisipasi, akuntabilitas, efektivitas, dan efisiensi. Dari keenam indikator tersebut, adapun perolehan skor tertinggi yakni partisipasi dan transparansi.

Penting bagi pemerintah menciptakan inovasi dalam menyediakan ruang komunikasi dua arah bagi masyarakat untuk berpartisipasi aktif dalam pembangunan dengan menyediakan kolom umpan balik yang dapat diisi oleh masyarakat (Nugroho, A. A., & Rahayu, N. S., 2020). Partisipasi mengacu pada keterlibatan aktif seluruh elemen sektor

publik dalam proses pengambilan keputusan (Karunia R. L., et al., 2023). Terdapat beberapa aspek yang ditekankan dalam partisipasi diantaranya pada proses perencanaan, implementasi, partisipasi dalam pengambilan keputusan, optimalisasi peran perempuan dan pemberdayaan masyarakat (Suryanto, A., & Nugroho, A. A., 2020). Memperluas partisipasi masyarakat dimana memungkinkan masyarakat ikut terlibat dalam pengambilan keputusan dan kebijakan pemerintah, serta dapat memantau dan mengendalikan perkembangan dalam jalannya roda pemerintahan, sehingga segala tindakan dan pelaksanaan kebijakan dapat dipertanggungjawabkan (Karunia, R. L., 2023).

Peran pembuat kebijakan dalam hal ini yakni pemerintah tidak hanya sebagai aktor regulator dan pengawas saja, melainkan juga berperan dalam membangun kemitraan antara publik dan swasta. Maka demikian, pemangku kepentingan yakni swasta dan publik memiliki tingkatan untuk berpartisipasi dalam segala proses kebijakan, baik dalam tahap perumusan, implementasi, sampai dengan evaluasi. Ketika terdapat keterlibatan dari berbagai aktor, ini menandakan forum dialog telah dibangun. Forum tersebut tentu memberikan insentif dalam upaya peningkatan partisipasi masyarakat, akuntabilitas top-down, kepemilikan sumber daya lokal, mekanisme pembagian kekuasaan formal, serta upaya untuk meningkatkan kepercayaan, serta pendekatan adaptif sebagai bentuk evaluasi perbaikan (Patadjenu S., et al., 2023). Implementasi Undang-Undang dilakukan melalui Peraturan Menteri PANRB Nomor 16 tahun 2017 yang mengatur pedoman penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Forum Konsultasi Publik (FKP) adalah kegiatan dialog dan diskusi yang melibatkan penyelenggara pelayanan publik dengan masyarakat secara partisipatif. Setiap penyelenggara pelayanan publik diwajibkan untuk melaksanakan FKP guna melibatkan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Namun, meskipun kebijakan ini telah ada sejak tahun 2017, implementasinya masih belum optimal. Itulah sebabnya dibutuhkan kebijakan strategis supaya dapat memaksimalkan hasil sesuai dengan tujuannya. Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi FKP yang dilakukan oleh unit penyelenggara pelayanan publik dan dilaporkan melalui Kementerian PANRB, hanya sebesar 40,61% unit penyelenggara yang telah melaksanakan FKP. Terdapat 38 instansi pemerintah kementerian/lembaga dan 215 pemerintah daerah yang telah melaksanakan FKP, seperti terlihat dalam Gambar 1.1.



Gambar 1 Tren Capaian Pelaksanaan FKP Periode 2020-2022

Sumber:Kemen PANRB (2023)

KAJIAN LITERATUR

Partisipasi Masyarakat

Menurut Creighton (2005), partisipasi masyarakat adalah proses yang terdiri dari beberapa tahap yang berkelanjutan. Tahapan tersebut meliputi memberikan informasi kepada publik, mendengarkan publik, melibatkan publik dalam proses pemecahan masalah, dan mengembangkan argumentasi. Proses ini merupakan bagian integral dari sistem pemerintahan demokrasi.

Beberapa contoh bentuk partisipasi masyarakat dalam sistem demokrasi antara lain proses pemilihan umum (electoral), penyelenggaraan rapat umum (public hearing), serta berbagai bentuk gerakan aktivisme. Partisipasi aktif masyarakat dalam proses demokrasi memberikan berbagai manfaat baik secara umum maupun spesifik bagi institusi publik. Manfaat-manfaat tersebut dapat dilihat dalam Tabel 1.2, yang menyajikan beberapa manfaat yang diperoleh oleh institusi publik akibat terlibatnya masyarakat dalam proses demokrasi.

Tabel 1 Manfaat Pelibatan Masyarakat dalam Proses Demokrasi

Jenis Manfaat	Bentuk Manfaat	Deskripsi
Manfaat secara umum	Baik bagi demokrasi	Partisipasi masyarakat akan menciptakan tata kelola pemerintahan yang lebih demokratis, transparan, inklusif, <i>legitimasi</i> , dan akuntabel. Selain itu, partisipasi masyarakat juga dapat meningkatkan kepercayaan publik kepada pemerintah dan institusi demokrasi
	Baik bagi kebijakan, hukum, dan pelayanan publik	Partisipasi masyarakat akan membuat kebijakan menjadi lebih baik karena kebijakan dibuat berdasarkan pengalaman dan kebutuhan masyarakat. Peningkatan kualitas kebijakan ini secara tidak langsung juga akan meningkatkan kualitas hukum dan pelayanan publik.
	Baik bagi inklusivitas dan keberagaman	Partisipasi masyarakat akan membuat tata kelola pemerintahan dan proses pengambilan keputusan menjadi lebih inklusif dengan membuka kesempatan bagi lebih banyak dan beragam kelompok-kelompok masyarakat.
	Baik bagi legitimasi implementasi kebijakan	Pelibatan masyarakat dalam proses demokrasi khususnya pada pengambilan keputusan akan membuat masyarakat lebih mengetahui dampak kebijakan yang diambil oleh pemerintah.
	Dapat menyelesaikan	Pelibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan akan membuat

Jenis Manfaat	Bentuk Manfaat	Deskripsi
Manfaat bagi instansi publik	masalah dan mengetahui kondisi spesifik tertentu	pemerintah lebih mengetahui mengenai masalah-masalah publik yang membutuhkan perhatian khusus dari sudut pandang diversitas serta masalah-masalah lainnya. Dengan informasi ini, pemerintah akan mampu menyiapkan rencana jangka panjang untuk menyelesaikan masalah tersebut
	Memahami akar penyebab masalah	Partisipasi masyarakat dapat berfungsi sebagai cara untuk mengumpulkan informasi, data, dan opini sehingga dapat diambil keputusan yang lebih baik dan dapat merespons kebutuhan masyarakat membentuk kecerdasan bersama yang dapat berguna untuk <i>co-creating</i> solusi bagi masalah publik; menjadi mekanisme untuk mendapatkan umpan balik dari publik; alat untuk mengadaptasi dan mendesain pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat; cara untuk melibatkan masyarakat dan <i>stakeholder</i> dalam proses implementasi kebijakan atau program-program pemerintah lainnya.

Sumber: OECD (2022)

METODE PENELITIAN

Kualitatif merupakan pendekatan penelitian ini. Cooper dan Schindler (2014: 145) mendefinisikan pendekatan kualitatif sebagai suatu rangkaian teknik interpretasi yang mencoba menggambarkan, mengkodekan, menterjemahkan, dan menekankan pada makna (*meaning*) daripada frekuensi mengenai fenomena yang terjadi secara natural di dunia sosial. Penelitian kualitatif bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam (*in-depth understanding*) mengenai suatu situasi.

Penelitian kualitatif adalah pendekatan yang digunakan untuk memahami makna individu atau kelompok terkait dengan masalah sosial atau kemanusiaan. Proses penelitian ini melibatkan pertanyaan-pertanyaan yang muncul, analisis data yang bersifat induktif dari yang khusus ke tema umum, dan interpretasi makna data oleh peneliti. Pendekatan kualitatif memiliki fleksibilitas dalam struktur penulisannya, dengan penekanan pada makna daripada angka frekuensi (Creswell & Creswell (2018: 41).

Penelitian ini memiliki sifat deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan subjek, individu, atau peristiwa melalui pengumpulan data, dengan menyingkapkan siapa, apa, kapan, dimana, atau berapa banyak mengenai suatu variabel secara univariat (Cooper dan Schindler, 2014: 656).

Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mendefinisikan, mengeksplorasi, dan mendeskripsikan makna dalam konteks penelitian yang berjudul "Strategi Implementasi Kebijakan Partisipasi Masyarakat dalam Pelayanan Publik (Peraturan Menteri PANRB No 16 Tahun 2017)". Dalam lima jenis metode penelitian kualitatif, penelitian ini memilih metode studi kasus. Metode ini memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi secara mendalam dan detail terhadap kejadian, proses, dan aktivitas yang diteliti (Creswell & Creswell, 2018: 51; Sugiyono, 2013: 14-15).. Studi kasus juga cocok ketika peneliti ingin menjawab pertanyaan "bagaimana" dan "mengapa", serta ketika fenomena yang diteliti terjadi dalam konteks kehidupan nyata (Yin, 2014: 1)..

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Lebih lanjut, dalam proses penyelenggaraannya pelayanan publik harus didasarkan pada beberapa asas salah satunya adalah asas partisipasi. Pentingnya partisipasi dalam penyelenggaraan proses pelayanan publik, sejalan dengan perubahan paradigma dalam proses pelayanan publik dari *Public Service Dominant Logic (PSDL)* menjadi *Public Service Logic (PSL)*. Dalam paradigma PSL, partisipasi menjadi poin perhatian penting karena pada paradigma ini masyarakat tidak hanya dilibatkan sebagai *co-producer* dalam proses pemberian layanan tetapi juga *co-creator* nilai-nilai layanan.

Sejalan dengan itu, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi sebagai Kementerian yang bertugas dalam menyelenggarakan urusan di bidang pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi melakukan penyesuaian-penyesuaian guna mencapai tujuan tersebut. Dalam menjalankan tugasnya Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN RB) memiliki beberapa fungsi yaitu:

1. Perumusan dan penetapan kebijakan di bidang reformasi birokrasi, akuntabilitas aparatur dan pengawasan, kelembagaan dan tata laksana, sumber daya manusia aparatur, dan pelayanan publik;
2. Koordinasi dan sinkronisasi pelaksanaan kebijakan di bidang reformasi birokrasi, akuntabilitas aparatur dan pengawasan, kelembagaan dan tata laksana, sumber daya manusia aparatur, dan pelayanan publik;
3. Koordinasi pelaksanaan tugas, pembinaan, dan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unsur organisasi di lingkungan Kementerian PANRB;
4. Koordinasi pelaksanaan supervisi dan pengawasan penyelenggaraan administrasi pemerintahan;
5. Pengelolaan barang milik/kekayaan negara yang menjadi tanggung jawab Kementerian PANRB; dan
6. Pengawasan atas pelaksanaan tugas di lingkungan Kementerian PANRB.

Dari keenam fungsi tersebut, aspek pelayanan publik menjadi salah satu fungsi yang menjadi fokus dari KemenPAN RB. Untuk melaksanakan fungsi ini, selanjutnya dibentuk struktur dalam bentuk Deputi Bidang Pelayanan Publik yang lebih spesifik bertugas menyelenggarakan perumusan kebijakan di bidang pelayanan publik melalui penyelenggaraan beberapa fungsi spesifik, yaitu:

1. Perumusan kebijakan di bidang pelayanan publik;
2. Koordinasi dan sinkronisasi pelaksanaan kebijakan di bidang pelayanan publik;
3. Pemantauan, analisis, evaluasi, dan pelaporan di bidang pelayanan publik;
4. Penyusunan pemeringkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dan pemberian penghargaan kepada penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
5. Pengelolaan sistem informasi pelayanan publik dan koordinasi pengelolaan pengaduan secara nasional;
6. Pelaksanaan administrasi Deputi Bidang Pelayanan Publik; dan
7. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

Berdasarkan hasil observasi kinerja (*performance*) implementasi kebijakan Permen PANRB Nomor 16 Tahun 2017 terkait kebijakan penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik (FKP) tidak terlaksana dengan optimal. Bahwa implementasi Forum Konsultasi Publik (FKP) belum terlaksana dengan optimal, untuk di masing-masing Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik (UPP) terdapat kondisi yang berbeda-beda. Permasalahan belum terlaksananya secara optimal aktivitas FKP itu dapat dikelompokkan ke dalam beberapa kategori sebagai berikut:

1. Sama sekali belum melaksanakan. Terdapat unit penyelenggara pelayanan publik yang sama sekali belum melaksanakan Forum Konsultasi Publik sesuai dengan Peraturan Menteri PANRB Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
2. Keterbatasan anggaran. Terdapat unit penyelenggara pelayanan publik yang sudah merencanakan melaksanakan Forum Konsultasi Publik sesuai dengan Peraturan Menteri PANRB Nomor 16 Tahun 2017 namun dalam pelaksanaannya terbentur pada masalah keterbatasan anggaran dan sumber daya manusia (SDM).

Pelaksanaan belum sesuai Permen PAN RB

Terdapat unit penyelenggara pelayanan publik yang sudah melaksanakan Forum Konsultasi Publik sesuai dengan Peraturan Menteri PANRB Nomor 16 Tahun 2017, namun dalam pelaksanaannya belum sepenuhnya sesuai dengan pedoman tersebut. Oleh karena itu pelaksanaan Forum Konsultasi tersebut dirasakan belum optimal. Kinerja kebijakan (*the performance of the policy*) merupakan kinerja kebijakan sebagaimana realitas yang senyatanya yang di-*delivery*-kan kepada publik. Kinerja dan kebijakan adalah dua fitur dalam satu kontinum, namun merupakan dua kategori yang berbeda. Konsep kinerja (*performance*) dapat dibedakan dengan konsep implementasi kebijakan (*policy implementation*), maupun dampak kebijakan (*policy impact*). Studi mengenai dampak kebijakan merujuk pada konsekuensi dari putusan suatu kebijakan (*the consequences of policy decision*). Perbedaan antara dampak kebijakan dengan implementasi kebijakan adalah jika dampak kebijakan (*policy impact*) menyangkut jawaban atas “*what happened*”, sedangkan implementasi kebijakan menyangkut jawaban atas “*why did it happen this way?*” (Meter & Horn, 1975).

Pengertian kinerja (*performance*) dalam model Meter & Horn (1975) dijelaskannya bahwa model mereka tidak dirancang untuk mengukur dan menjelaskan hasil akhir dari kebijakan pemerintah (*ultimate outcomes of governmental policy*), namun untuk mengukur dan menjelaskan kinerja program (*program performance*), yakni sejauh mana diantisipasi bahwa layanan pemerintah tersebut sampai kepada publik (Meter & Horn, 1975). Selain itu kinerja tidak hanya bagaimana suatu kebijakan sampai kepada publik, namun juga sejauh mana kebijakan tersebut memiliki dampak yang besar terhadap permasalahan yang menjadi kebijakan tersebut. Kinerja yang sukses atas suatu

implementasi kebijakan memang diperlukan, namun juga penting memperhatikan kondisi yang kondusif untuk mencapai kinerja yang positif tersebut. Berdasarkan tiga kendala utama strategi untuk meningkatkan implementasi kebijakan Permen PANRB Nomor 16 Tahun 2017, yakni masalah keterbatasan anggaran, masalah keterbatasan SDM, dan masalah komitmen dari pelaksana UPP maupun pemangku kepentingan lainnya, maka strategi peningkatan implementasi kebijakan Permen OPANRB Nomor 16 Tahun 2017 pun dibagi tiga. Pertama, strategi mengatasi keterbatasan anggaran. Kedua, strategi meningkatkan kapasitas SDM. Ketiga, strategi meningkatkan komitmen pada kebijakan publik.

Strategi mengatasi keterbatasan anggaran dan SDM

Sumber daya yang harus disiapkan secara khusus untuk melaksanakan FKP adalah dukungan anggaran dan kebijakan sehingga FKP dapat diutamakan sebagai prioritas di UPP Pelayanan Publik. Kendala utama yang dihadapi adalah kurangnya dukungan anggaran. Meskipun berusaha mengalokasikan sumber daya untuk FKP, sumber daya yang dimiliki masih terbatas, terutama terkait dengan dukungan anggaran yang tidak mencukupi. Permasalahan terkait sumber daya untuk melaksanakan FKP adalah kurangnya dukungan anggaran dari Pemda untuk UPP.

Kondisi ekonomi makro juga turut mempengaruhi pelaksanaan FKP di Kantor UPP, terutama dalam hal evaluasi APBD yang dapat mengakibatkan kegiatan FKP yang seharusnya didukung tidak mendapatkan dukungan anggaran yang memadai.

Dalam mengatasi masalah kelangkaan sumber daya, usulan yang diajukan meliputi pembangunan aplikasi aspirasi online yang dapat dipantau secara pusat. Permasalahan utama yang dihadapi oleh banyak UPP dalam melaksanakan FKP adalah terkait dengan anggaran dan sumber daya manusia (SDM), di mana anggaran khusus untuk pelaksanaan FKP masih sangat kurang. Permasalahan anggaran dan SDM menjadi kunci kesuksesan atau kegagalan pelaksanaan FKP (Wawancara A).

Usulan lain solusi yang perlu dipertimbangkan untuk mengatasi tantangan dan hambatan sumber daya dalam mengoptimalkan pelaksanaan FKP adalah perlu ada penegasan kebijakan kepada Pemda dari Menpan RB agar FKP menjadi kegiatan prioritas di UPP pelayanan publik. (wawancara B).

Selain masalah kondisi keuangan makro yang mempengaruhi APBN dan APBD, masih ada masalah makro lainnya yang terkait, yakni lingkungan sosial. Lingkungan sosial memiliki pengaruh yang positif terhadap pelaksanaan FKP di Kantor UPP, karena banyak memberikan saran dan masukan langsung melalui kanal pengaduan dan konsultasi, serta memanfaatkan media sosial UPP. Hal ini dianggap penting dalam mengoptimalkan penyelenggaraan FKP. Masalah lain adalah terkait teknologi sebagaimana studi yang dilakukan oleh (Suryanto et al. 2023)(Karunia et al. 2023)(Adriwati 2021) dan (Rahayu, Dhiaullah, and Marsha 2023).

PENUTUP

Saran untuk masalah ini adalah meningkatkan pemahaman dan kesadaran UPP tentang tujuan sebenarnya dari FKP melalui sosialisasi yang intens bagi UPP yang belum melaksanakan FKP serta pemberian reward dan punishment sebagai bentuk penilaian kinerja organisasi, yaitu untuk mengidentifikasi masalah yang signifikan dalam pelayanan publik dan mengambil langkah-langkah konkret untuk memecahkan masalah tersebut. UPP harus memastikan bahwa mereka melibatkan berbagai pemangku kepentingan yang relevan, termasuk masyarakat, dan memanfaatkan data dan laporan masyarakat secara efektif untuk membantu dalam proses pengidentifikasian masalah

yang sesungguhnya dalam Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik yang prima. Usulan lain solusi yang perlu dipertimbangkan untuk mengatasi tantangan dan hambatan sumber daya dalam mengoptimalkan pelaksanaan FKP adalah perlu ada penegasan kebijakan kepada Pemda dari Menpan RB agar FKP menjadi kegiatan prioritas di UPP pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Aquino, P.G., & Jalagat, R.C. (eds). (2022). *Effective Public Administration Strategies for Global New Normal*. Singapore: Springer Naturee Singapore Pte Ltd.
- Cooper, D.R., & Schindler, P.SW. (2014). *Business Research Methods*. Twelfth edition. New York: McGraw-Hill/Irwin.
- Creswell, J.W., & Creswell, J.D. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches..* Fifth edition. Los Angeles: SAGE Publications, Inc.
- Dye, T.R. (2017). *Understanding Public Policy*. Fifteenth edition. Florida: Florida State University. & Pearson Education Inc.
- Grindle, M. (2017). *Politics and policy implementation in the Third World*. Princetin Univesity Press.
- Kehe, S. (2023). *Public Administration for Planners: Leadership and Responsibilities in Theory and Practice*. New York: Routledge.
- Lincoln, Y.S., & Guba, E.G. (1985). *Naturalistic Inquiry*. California: SAGE Publications.
- Miles, M.B., Huberman, A.M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Edition 3. Arizona: SAGE Publications, Inc.
- Sekaran, U., & Bougiee, R. (2016). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach*. Seveneth edition. West Sussex: John Wiley & Sons Ltd.
- Supraja, G., & Budi, P. (2019). Transparansi dan Akuntabilitas Anggaran melalui e-Government. *Seminar Nasional Industri Dan Teknologi (SNIT)*, 212–236. www.jpip.or.id
- Yin, R.K. (2014). *Case Study Research: Design and Methods*. Third edition. Thousand Oaks: SAGE Publications, Inc.

Pustaka yang berupa jurnal ilmiah:

- Adriwati, Adriwati. 2021. "Readiness of Indonesia Telecommunication Business Incumbent in Facing Disruption Era." *PalArch's Journal of Archaeology of Egypt/Egyptology* 18(08): 2476–87. <https://archives.palarch.nl/index.php/jae/article/view/9177>.
- Agustin, E. D., Sholihah, N. M., Ardiana, S. A., Ardiansyah, S. F., & Balgies, S. (2022). Kepuasan Kerja Dengan Komitmen Organisasi Pada Pemadam Kebakaran Di Kabupaten Sidoarjo. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 9(3), 573–585. <https://doi.org/10.37606/publik.v9i3.278>

- Anggraeni, F., & Saleh, S. A. (2020). Pengaruh Penerapan Anggaran Berbasis Kinerja Terhadap Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (Studi Pada Satuan Kerja Perangkat Daerah Kota Bandung) The Influence of Performance Based Budget Implementation on Performance Accountability of Government. *Indonesian Accounting Research Journal*, 1(1), 36–44.
- Dini, A., Latif; & Vferdania, D. (2019). Factors inhibiting public participation in corruption prevention through e-government application in Indonesia. *Global Business & Management Research*, 11(1), 81-86.
- Erunke, C.E. (2022). Nature and Scope of Public Administration. *Researchgate*, <https://www.researchgate.net/publication/360977686>.
- Fajriansyah, Y., Elim, I., & Walandouw, S. K. (2019). Analisis Kinerja Keuangan Pada Pemerintah Kota Bitung Tahun Anggaran 2016-2017. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(3), 4465–4474.
- Fanggidae, H. C., Mesri, ¹, & Manafe, W. N. (2019). Evaluasi Anggaran Belanja Sebagai Alat Pengendalian Kebijakan Pembangunan Pada Pemerintah Daerah Expenditures Budget Evaluation: Control Tools for Development Policy on Local Government. *EKOPEM | Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 4(2), 2503–3093.
- Ferdinandito, A., & Haryani, T. N. (2021). Gaya Kepemimpinan Servant Leadership dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Wacana Publik*, 1(1), 190. <https://doi.org/10.20961/wp.v1i1.53145>
- Karunia, R. L. (2023). West Lombok Towards Smart Government (Case Study of E-Government Implementation at the Population and Civil Registration Services Office). *Politik Indonesia: Indonesian Political Science Review*, 8(1), 63-90. <https://doi.org/10.15294/ipsr.v8i1.43084>
- Karunia, R. Luki et al. 2023. “Analysis of the Factors That Affect the Implementation of E-Government in Indonesia.” *International Journal of Membrane Science and Technology* 10(3): 46–54.
- Karunia, R. L., Darmawansyah, D., Dewi, K. S., & Prasetyo, J. H. (2023). The importance of good governance in the government organization. *HighTech and Innovation Journal*, 4(1), 75-89. <https://doi.org/10.28991/HIJ-2023-04-01-06>
- Lanak, B. (2021). Peran Perangkat Desa dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Desa Gajahrejo, Kabupaten Malang. *Jurnal Penelitian Pendidikan Pancasila Dan ...*, 1(1), 16–24.
- Matemilola, S., & Sijjuade, T. (2021). Public Participation. In Idowu et al (eds). (2021) *Encyclopedia of Sustainable Management*. Switzerland: Springer Nature. https://doi.org/10.1007/978-3-030-02006-4_515-1.
- Mubarok, S., Zauhar, S., Setyowati, E., Suryadi. (2020). Policy implementation analysis: Exploration of George Edward III, Marilee S. Grindle, and Mazmanian and Sabatier Theories in the Policy Analysis Triangle Framework. *Journal of Public Administration Studies*, 5(1), 33-38.
- Nadilla, N. (2019). Pelokalan Hak Asasi Manusia Melalui Partisipasi Publik dalam Kebijakan Berbasis Hak Asasi Manusia. *Jurnal HAM*, 10(1), 85- 98.
- Nugroho, A. A., & Rahayu, N. S. (2020). Transformation of Innovation Values and Culture: Innovation Analysis of Regional Planning System in Special Region of Yogyakarta, Indonesia. *Transformation*, 11(4), 680-692.

- Nurmandi, A., Muhammad Lutfi, Sumardi, S., & Zuly Qodir. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Melalui Pendekatan Model Demokrasi pada Era Otonomi Daerah. *Journal of Government Insight*, 1(1), 49–61. <https://doi.org/10.47030/jgi.v1i1.253>
- Patadjenu, S., Silitonga, M. S., & Asropi, A. (2023). Tata Kelola Kolaboratif Pengembangan Pariwisata Likupang, Kabupaten Minahasa Utara. *Jurnal Kepariwisata Indonesia: Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Kepariwisata Indonesia*, 17(1), 23–48. <https://doi.org/10.47608/jki.v17i12023.23-48>
- Perera, R (2017). *The PESTLE Analysis*. International Kindle paperwhite
- Rachman, T., Napitupulu, D. (2020). The quality of public participation in e-government through citizen acceptance factors. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 12(5), 340- 351.
- Rahayu, Neneng Sri, Muhammad Hasan Dhiaullah, and Alvita Marsha. 2023. “Utilizing E-Learning and User Loyalty with User Satisfaction as Mediating Variable in Public Sector Context.” *International Journal of Data and Network Science* 7(3): 1341–48.
- Rahma, I. (2019). Partisipasi Publik dan Keterbukaan Informasi dalam Penyusunan Kebijakan (Studi Kasus Dewan Perwakilan Rakyat Kabupaten Aceh Selatan). *Jurnal Hukum Samudera Keadilan*, 14(1), 80-95.
- Ruhana, A.S. (2019). Democratizing public participation in maintaining religious harmony. *Dialog*, 42(2), 124- 133).
- Sabir, R., Mustanir, A., Yasin, A., Firman, F., & Sofyan, W. (2022). Akuntabilitas Pemerintah Desa Dalam Pengelolaan Anggaran Dana Desa Di Desa Talawe. *PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 10(1), 49–54. <https://doi.org/10.55678/prj.v10i1.576>
- Spicker, P. (2009). The nature of a public service. *International Journal of Public Administration*, 32(11), 970-991.
- Suryanto, A., & Nugroho, A. A. (2020). Improving Public Participation in Innovation Management of Village-Owned Enterprise: Lesson Learned from the Best Village-Owned Enterprise in Indonesia. *PalArch's Journal of Archaeology of Egypt/Egyptology*, 17(4), 2072-2082.
- Suryanto, Adi, M. Firdaus, A. Aswi, and F. A. Tamsir. (2023). “The Challenges and Opportunities in the Implementation of E-Learning for Competence Development of State Civil Apparatus.” *Information Sciences Letters* 12(5): 2165–75.
- Van Meter, D.S., & Van Horn, C.E. (1975). The policy implementation process: a conceptual framework. *Administration & Society*, 6(4), 446- 488.

Perundang-undangan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Pelaksanaan Forum Konsultasi Politik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.