

ANALISIS SENTIMEN MASYARAKAT TERHADAP PROGRAM LISTRIK DESA DI MEDIA SOSIAL INSTAGRAM SEBAGAI IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK

Ahmad Sihabuddin*, Mohamad ilham Saputra & Hilma Mutiara Winata

UIN Sunan Gunung Djati Bandung, Indonesia

E-mail: ahmadshihabudin013@gmail.com*

Riwayat Artikel

Diterima: 3 November 2025

Disetujui: 3 Desember 2025

Diterbitkan: 17 Desember 2025

Abstract

This study analyzes public sentiment toward the Village Electricity Program as a form of public service through user comments on Instagram. Data was collected using web scraping and processed with text preprocessing techniques before being analyzed using the IndoBERT model for positive, negative, and neutral sentiment classification. The results show that negative sentiment is the most dominant category, reflecting public dissatisfaction with the responsiveness, service quality, and implementation of the program. The positive sentiment that emerged shows that some members of the public feel that the program has benefited them in terms of improving access to energy. These findings emphasize the need to improve public communication and services in order to strengthen public trust in the Village Electricity Program.

Keywords: Instagram, Public Service, Sentimentanalysis, Village Electricity.

Abstrak

Penelitian ini menganalisis sentimen publik terhadap Program Listrik Desa sebagai salah satu bentuk pelayanan publik melalui komentar pengguna di Instagram. Data dikumpulkan menggunakan teknik *web scraping* dan diolah melalui tahapan *text preprocessing* sebelum dianalisis menggunakan model IndoBERT untuk klasifikasi sentimen positif, negatif, dan netral. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sentimen negatif merupakan kategori yang paling dominan, mencerminkan ketidakpuasan publik terhadap responsivitas, kualitas layanan, dan pelaksanaan program tersebut. Sentimen positif yang muncul mengindikasikan bahwa sebagian masyarakat merasakan manfaat dari program ini dalam meningkatkan akses terhadap energi. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan komunikasi publik dan kualitas layanan guna memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap Program Listrik Desa.

Kata kunci: Analisis Sentimen, Instagram, Listrik Desa Pelayanan Publik.

A. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan besar dalam pola komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Salah satu dampak utamanya terlihat pada cara masyarakat menyampaikan pandangan dan pengalaman mereka terhadap program pembangunan, termasuk program Listrik Desa. Media sosial, khususnya Instagram, kini menjadi ruang interaktif yang memungkinkan masyarakat mengungkapkan apresiasi, kritik, maupun saran secara cepat dan terbuka. Kehadiran media sosial sebagai saluran komunikasi publik ini turut mendorong meningkatnya transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Program Listrik Desa merupakan upaya strategis pemerintah untuk memperluas akses energi di wilayah yang masih terpencil dan belum teraliri listrik. Keberhasilan program ini tidak hanya berpengaruh pada pemerataan pembangunan, tetapi juga pada peningkatan kualitas hidup masyarakat. Namun, implementasinya memunculkan berbagai tanggapan masyarakat di media sosial, baik yang mencerminkan sentiment positif maupun negatif. Variasi sentimen ini menjadi indikator penting untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, efektivitas kebijakan, serta persepsi mereka terhadap kinerja pemerintah dalam menyediakan akses energi sebagai kebutuhan dasar.

Untuk memahami opini publik secara lebih objektif, analisis sentimen berbasis media sosial menjadi metode yang relevan. Melalui teknik text mining, komentar dan unggahan masyarakat di Instagram dapat diklasifikasikan menjadi sentimen positif, negatif, atau netral. Penerapan TQM di lapangan tidak tanpa tantangan. Mencapai hasil terbaik seringkali terhambat oleh hambatan seperti resistensi terhadap perubahan, kurangnya dukungan teknologi, dan kekurangan sumber daya manusia (Kotter & Schlesinger, 1989; Oakland, 2020). Organisasi harus mampu membangun sistem komunikasi terbuka, menyediakan pelatihan berkelanjutan, dan menanamkan kesadaran kualitas sebagai nilai dasar dalam budaya kerja untuk mengatasi hal ini.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menjawab beberapa pertanyaan utama, yaitu:

- bagaimana sentimen masyarakat di Instagram terhadap program Listrik Desa sebagai bentuk pelayanan public?
- bagaimana transparansi dan akuntabilitas tercermin dalam pelaksanaan program tersebut?
- bagaimana komunikasi pemerintah melalui media sosial berpengaruh terhadap partisipasi dan kepercayaan masyarakat?

Sejalan dengan itu, tujuan penelitian ini adalah menganalisis sentimen masyarakat di Instagram mengenai program Listrik Desa, memahami implementasi transparansi dan akuntabilitas dalam pelaksanaannya, serta mengetahui pengaruh komunikasi pemerintah di media sosial terhadap tingkat partisipasi dan kepercayaan masyarakat.

Melalui penelitian ini, diharapkan pemerintah memperoleh masukan yang lebih komprehensif untuk mengevaluasi dan meningkatkan pelaksanaan program Listrik Desa.

Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat mendukung pengembangan strategi komunikasi publik yang lebih efektif sehingga pelayanan publik, khususnya dalam bidang kelistrikan, dapat berlangsung secara lebih responsif, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan Masyarakat.

B. KAJIAN PUSTAKA

Teori Pelayanan Publik

Teori pelayanan publik menjadi dasar utama dalam menilai kualitas pelaksanaan program Listrik Desa sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat. Pelayanan publik menekankan prinsip efektivitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas, serta orientasi pada kepuasan masyarakat. Menurut Denhardt & Denhardt (New Public Service, 2021), pelayanan publik modern harus “mendorong keterlibatan aktif warga dan menciptakan interaksi dua arah antara pemerintah dan masyarakat.” Hal ini sejalan dengan penggunaan media sosial sebagai saluran komunikasi publik yang memungkinkan masyarakat menilai dan memberikan umpan balik terhadap program pemerintah. Teori ini menegaskan bahwa keberhasilan pelayanan publik dapat dilihat dari persepsi dan sentimen masyarakat terhadap program pemerintah, termasuk program Listrik Desa.

Teori Komunikasi Publik (Government Communication Theory)

Komunikasi pemerintah menjadi komponen kunci dalam menyampaikan informasi, menjaring opini publik, dan membangun kepercayaan terhadap program layanan publik. Komunikasi pemerintah menjadi komponen kunci dalam menyampaikan informasi, menjaring opini publik, dan membangun kepercayaan terhadap program layanan publik. Teori ini mendukung kebutuhan analisis sentimen karena komunikasi yang dilakukan pemerintah di media sosial dapat mempengaruhi pola partisipasi serta tingkat kepercayaan masyarakat.

Teori Partisipasi

Teori Partisipasi Publik menekankan pentingnya keterlibatan masyarakat dalam pelaksanaan program pemerintah. Menurut Arnstein (2019) menjelaskan bahwa partisipasi merupakan proses kolaboratif antara pemerintah dan warga untuk menciptakan kebijakan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Melalui opini dan komentar di media sosial, masyarakat dapat menilai dan memberikan masukan terhadap Program Listrik Desa, sehingga menunjukkan sejauh mana mereka berperan aktif dalam mendukung atau mengawasi pelaksanaan program tersebut.

Ketiga teori tersebut saling terkait secara kuat: Teori Pelayanan Publik memberikan prinsip dasar evaluasi layanan, Teori Komunikasi Pemerintah menjelaskan bagaimana informasi dan persepsi terbentuk, sementara Teori Partisipasi Publik memperlihatkan bagaimana masyarakat berperan aktif melalui ekspresi digital. Dalam kombinasi ini, analisis sentimen masyarakat di Instagram menjadi alat untuk memahami tingkat kualitas pelayanan publik, efektivitas komunikasi pemerintah, serta sejauh mana partisipasi masyarakat terwujud dalam mendukung maupun mengkritisi program Listrik Desa.

C. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode analisis sentimen berbasis text mining untuk mengungkap persepsi masyarakat terhadap Program Listrik Desa sebagai bagian dari pelayanan publik pemerintah. Pendekatan ini dipilih karena mampu mengolah data komentar digital yang bersifat tidak terstruktur dan menangkap opini masyarakat secara real-time. Data penelitian diperoleh dari komentar dan tanggapan pengguna pada akun Instagram resmi pemerintah maupun unggahan publik yang membahas pelaksanaan Program Listrik Desa. Untuk memastikan data yang digunakan relevan dan komprehensif, seluruh komentar dikumpulkan melalui teknik web scraping atau pengambilan data digital menggunakan perangkat lunak berbasis Python, sehingga proses pengumpulan data dapat dilakukan secara sistematis, akurat, dan tanpa bias. Data yang terkumpul kemudian diseleksi dengan menghilangkan komentar spam, promosi, dan teks yang tidak berkaitan, sehingga hanya komentar yang memuat opini publik yang sesungguhnya yang dianalisis lebih lanjut. Pemanfaatan metode ini memungkinkan peneliti memahami kecenderungan emosi masyarakat baik positif, negatif, maupun netral serta mengidentifikasi isu-isu utama yang sering muncul terkait implementasi Program Listrik Desa.

Sumber data dalam penelitian ini berasal dari kolom komentar masyarakat pada unggahan Instagram akun resmi kementerian ESDM (@kesdm) yang membahas informasi pelaksanaan Program Listrik Desa. Komentar-komentar yang muncul dipilih dalam periode kurun waktu 11 Juni sampai dengan 18 Juni 2025 karena dapat menggambarkan opini masyarakat secara langsung terhadap implementasi Program Listrik Desa sebagai bentuk pelayanan publik. Seluruh data yang diambil merupakan komentar publik yang dapat diakses secara terbuka. Untuk menjaga kualitas data, komentar yang bersifat spam, promosi, atau tidak memiliki relevansi dengan topik penelitian dikeluarkan dari dataset sehingga hanya komentar yang benar-benar berkaitan dengan Program Listrik Desa yang dianalisis dalam penelitian ini.

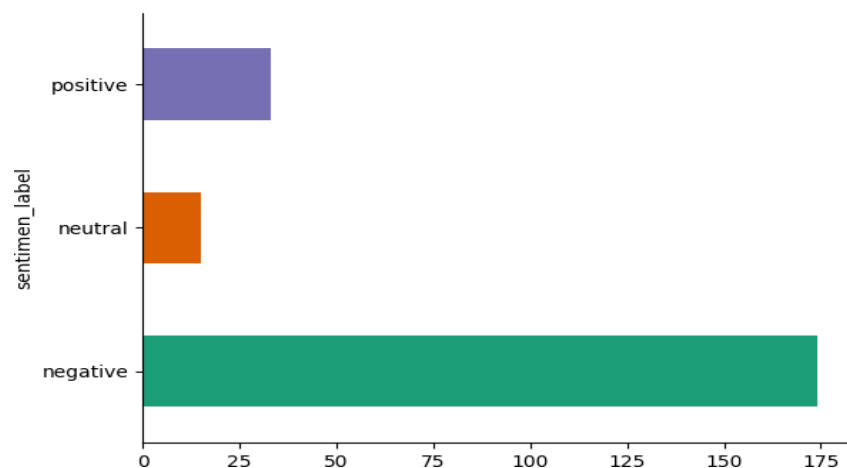
Teknik analisis dalam penelitian ini dilakukan lewat metode text mining dengan

memanfaatkan model IndoBERT untuk mengidentifikasi sentimen masyarakat terhadap Program Listrik Desa melalui komentar di Instagram. Data dikumpulkan menggunakan metode web scraping dengan bantuan pustaka Python seperti Instaloader atau SNScrape, dan seluruh proses dijalankan di Google Colab untuk memudahkan pemrosesan data. Komentar hasil ekstraksi disimpan dalam format XLS, kemudian disaring untuk menghapus duplikasi serta komentar yang tidak relevan. Tahap berikutnya adalah pra-pemrosesan teks yang meliputi pembersihan karakter, normalisasi bahasa tidak baku, penghapusan stopwords, serta stemming, menggunakan pustaka seperti pandas, re, nltk, dan Sastrawi melalui Google Colab. Setelah teks siap diproses, analisis sentimen dilakukan menggunakan model IndoBERT, yang mampu mengklasifikasikan komentar ke dalam sentimen positif, negatif, atau netral secara akurat. Hasil analisis kemudian divisualisasikan di Google Colab menggunakan matplotlib dan word cloud untuk melihat distribusi sentimen serta kata-kata yang paling dominan dalam komentar publik. Tahap akhir adalah interpretasi hasil, yaitu menghubungkan temuan sentimen dengan persepsi masyarakat terhadap Program Listrik Desa dan menilai aspek pelayanan publik yang paling banyak mendapat perhatian. Teknik ini memberikan gambaran objektif mengenai opini masyarakat di media sosial.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Sentimen Masyarakat di Media Sosial Instagram Terhadap Program Listrik Desa Sebagai Bentuk Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil analisis sentimen pada komentar pengguna Instagram, persepsi masyarakat terhadap Program Listrik Desa menunjukkan kecenderungan didominasi oleh sentimen negatif. Grafik sentimen yang ditampilkan memperlihatkan bahwa jumlah komentar negatif mencapai sekitar 175 data, yang jauh lebih tinggi dibandingkan komentar positif (± 40) dan netral (± 20). Dominasi ini menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat menyampaikan kritik, keluhan, atau ketidakpuasan terkait pelaksanaan Program Listrik Desa sebagai bagian dari pelayanan publik.



Gambar 1. Sentimen Masyarakat di Media sosial Terhadap Program Listrik Desa
Sumber: Diolah Peneliti, 2025

Proporsi sentimen negatif yang sangat tinggi menggambarkan bahwa masyarakat menilai masih terdapat banyak kekurangan dalam pelaksanaan program. Keluhan yang umum pada program layanan publik seperti ini biasanya terkait:

- keterlambatan penyambungan listrik,
- gangguan listrik yang sering terjadi,
- minimnya informasi dari pihak penyelenggara

Dominasi sentimen negatif ini menunjukkan rendahnya persepsi masyarakat

terhadap responsivitas, akuntabilitas, dan kualitas pelayanan publik pada program tersebut sedangkan komentar positif berjumlah sekitar ± 40 data, yang menunjukkan bahwa sebagian masyarakat tetap memberikan apresiasi terhadap keberhasilan program. Hasil ini menunjukkan bahwa program tetap memberikan dampak positif, meskipun tidak mendominasi persepsi public serta Komentar netral sekitar ± 20 data, umumnya berupa pertanyaan, informasi, atau pernyataan tanpa emosi. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian kecil pengguna hanya mencari atau memberikan informasi tanpa memberikan penilaian terhadap program. Secara keseluruhan, pola sentimen publik menunjukkan bahwa:

- Sentimen masyarakat terhadap Program Listrik Desa cenderung negatif, mengindikasikan adanya ketidakpuasan terhadap aspek pelaksanaan dan kualitas layanannya.
- Adanya komentar positif menunjukkan bahwa program tetap memiliki manfaat yang dirasakan sebagian masyarakat.
- Komentar netral rendah menunjukkan bahwa mayoritas pengguna Instagram memilih memberikan opini langsung, bukan sekadar informasi.

Hasil ini sesuai dengan penelitian yang menunjukkan bahwa sentimen masyarakat di media sosial kini menjadi indikator penting untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik. Menurut Wibowo (2024) dalam Jurnal Ilmu Administrasi Publik, analisis sentimen media sosial mencerminkan persepsi aktual masyarakat dan menjadi alat evaluasi real-time bagi pemerintah untuk menilai kualitas pelayanannya. Selain itu, Khoirunnisa & Pratama (2025) menyatakan bahwa program pelayanan publik yang kurang responsif akan memunculkan gelombang sentimen negatif yang signifikan di media sosial, terutama pada platform yang bersifat interaktif seperti Instagram.

Penerapan Transparansi dan Akuntabilitas, Tercermin dalam Pelaksanaan Program Listrik Desa

Penerapan transparansi dan akuntabilitas dalam program Listrik Desa merupakan elemen fundamental yang menentukan tingkat keberhasilan program serta kualitas kepercayaan publik terhadap pemerintah. Transparansi tercermin melalui keterbukaan pemerintah dalam menyediakan informasi terkait perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi pembangunan infrastruktur kelistrikan di wilayah pedesaan. Informasi tersebut meliputi data cakupan elektrifikasi, alokasi anggaran, tahapan penyelesaian proyek, serta kendala teknis yang muncul di lapangan. Penyajian informasi secara terbuka memungkinkan masyarakat memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai proses dan hasil program, sehingga mengurangi potensi kecurigaan publik terhadap penggunaan sumber daya negara dan memastikan bahwa pembangunan dilakukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Akuntabilitas dalam program Listrik Desa terlihat melalui mekanisme pertanggungjawaban pemerintah terhadap penggunaan anggaran dan pencapaian target program. Pemerintah melalui Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral (KESDM) serta Perusahaan Listrik Negara (PLN) menyusun laporan kinerja secara berkala yang memuat evaluasi pelaksanaan, tingkat kemajuan elektrifikasi desa, serta indikator efisiensi dan efektivitas program. Laporan tersebut berfungsi sebagai bentuk pertanggungjawaban publik dan pengawasan internal maupun eksternal. Selain itu, keterlibatan masyarakat melalui kanal pengaduan dan pelibatan pemangku kepentingan lokal turut memperkuat akuntabilitas implementasi, karena masyarakat dapat menilai langsung sejauh mana program berjalan sesuai kebutuhan dan harapan mereka. Keterbukaan informasi dan mekanisme evaluasi yang terukur menciptakan ruang bagi publik untuk berpartisipasi dalam mengawasi pelaksanaan program. Dengan demikian, transparansi dan akuntabilitas bukan hanya menjadi prinsip normatif, tetapi juga instrumen penting dalam mendorong efisiensi penggunaan anggaran, meningkatkan legitimasi pemerintah, dan memastikan keberlanjutan pembangunan infrastruktur kelistrikan

di desa- desa. Program Listrik Desa pada akhirnya tidak hanya berfungsi sebagai penyedia layanan listrik, tetapi juga sebagai representasi tata kelola pemerintahan yang baik dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Komunikasi Pemerintah melalui Media Sosial Mempengaruhi Partisipasi dan Kepercayaan Masyarakat terhadap Program Listrik Desa

Komunikasi pemerintah melalui media sosial memiliki peran strategis dalam membentuk partisipasi dan kepercayaan masyarakat terhadap program Listrik Desa. Pemanfaatan media sosial tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyebaran informasi, tetapi juga sebagai medium interaksi yang memungkinkan pemerintah membangun kedekatan dan transparansi dengan publik. Dalam konteks program Listrik Desa, efektivitas komunikasi digital dapat diamati melalui beberapa aspek utama yang saling berkaitan. Pertama, media sosial memungkinkan pemerintah menyampaikan informasi mengenai progres pembangunan infrastruktur kelistrikan secara cepat, terbuka, dan mudah diakses. Publik dapat memperoleh pembaruan terkait tahapan pembangunan, area sasaran, jadwal penyelesaian, serta kendala yang dihadapi di lapangan. Ketersediaan informasi yang konsisten dan akurat ini berkontribusi pada peningkatan kepercayaan masyarakat, karena mereka merasa memperoleh gambaran yang jelas mengenai realisasi program dan kesungguhan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan listrik di wilayah terpencil.

Kedua, media sosial menyediakan ruang dialog yang memungkinkan masyarakat menyampaikan keluhan, pertanyaan, maupun aspirasi terkait program Listrik Desa. Interaksi dua arah ini menciptakan mekanisme umpan balik yang memperkuat hubungan antara pemerintah dan warga. Ketika keluhan ditanggapi secara responsif dan solutif, masyarakat cenderung menilai bahwa pemerintah memiliki komitmen terhadap akuntabilitas dan pelayanan publik, sehingga partisipasi masyarakat dalam mendukung pelaksanaan program pun meningkat.

Ketiga, komunikasi yang dilakukan secara konsisten dan bersifat partisipatif di media sosial dapat membentuk persepsi positif mengenai transparansi dan integritas pemerintah. Penyajian data yang faktual, testimoni masyarakat penerima manfaat, maupun dokumentasi pelaksanaan di lapangan menjadi bentuk representasi nyata dari keberhasilan program. Hal ini tidak hanya meningkatkan kepercayaan, tetapi juga dapat mendorong Informasi positif di lingkungan sekitar.

Dengan demikian, komunikasi pemerintah melalui media sosial memiliki pengaruh signifikan terhadap partisipasi dan kepercayaan masyarakat terhadap program Listrik Desa. Transparansi informasi, responsivitas terhadap aspirasi publik, dan konsistensi penyampaian pesan merupakan faktor utama yang menentukan sejauh mana media sosial mampu memperkuat legitimasi pemerintah dalam pelaksanaan program tersebut. Pemerintah yang mampu memanfaatkan media sosial secara efektif akan lebih mudah membangun dukungan sosial, meningkatkan keterlibatan masyarakat, dan memastikan keberlanjutan program pembangunan di daerah pedesaan.

E. KESIMPULAN

Program Listrik Desa mendapatkan respons yang beragam dari masyarakat, namun analisis sentimen menunjukkan bahwa komentar negatif merupakan yang paling dominan. Hal ini mencerminkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelaksanaan program, khususnya terkait keterlambatan penyambungan listrik, gangguan yang sering terjadi, serta kurangnya informasi dan komunikasi dari pihak pemerintah maupun PLN. Meskipun demikian, sebagian masyarakat tetap memberikan tanggapan positif karena merasakan manfaat dari peningkatan akses listrik di wilayah mereka. Dominasi sentimen negatif menegaskan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui transparansi, akuntabilitas, serta perbaikan mekanisme respon terhadap aspirasi masyarakat. Komunikasi pemerintah melalui

media sosial juga terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepercayaan dan partisipasi masyarakat; semakin terbuka dan responsif komunikasi yang dilakukan, semakin tinggi kepercayaan publik terhadap program tersebut. Secara keseluruhan, program ini memerlukan evaluasi lebih lanjut terutama dalam aspek responsivitas layanan dan strategi komunikasi agar dapat meningkatkan legitimasi serta kepuasan masyarakat terhadap Program Listrik Desa.

REFERENSI

- Arsi, M., & Waluyo, A. (2021). Analisis Sentimen Wacana Pemindahan Ibu Kota Indonesia Menggunakan Algoritma Support Vector Machine (SVM). *Jurnal Informatika dan Sistem Informasi*, 7(2), 145–153.
- Budiman, R., Santoso, D., & Rahmawati, N. (2024). Analisis Sentimen Publik pada Media Sosial Twitter Terhadap Tiket.com Menggunakan Algoritma Klasifikasi. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komputer*, 12(1), 33–41.
- Goffman, E. (1959). *The Presentation of Self in Everyday Life*. New York: Anchor Books.
- Liu, B. F., & Horsley, J. S. (2007). The Government Communication Decision Wheel: Toward a Public Relations Model for the Public Sector. *Journal of Public Relations Research*, 19(4), 377–393.
- McQuail, D. (2010). *McQuail's Mass Communication Theory* (6th ed.). London: Sage Publications.
- Mead, G. H. (1934). *Mind, Self, and Society: From the Standpoint of a Social Behaviorist*. Chicago: University of Chicago Press
- Mergel, I. (2013). A framework for interpreting social media interactions in the public sector. *Government Information Quarterly*, 30(4), 327–334.
- Tambunan, H. (2020). Komunikasi Pemerintah dalam Pembangunan Infrastruktur Pedesaan. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 6(1), 45–57.
- Asropi. (2008). Budaya Inovasi Dan Reformasi Birokrasi. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 5(3), 265–275.
- <https://www.stialanbandung.ac.id/jia/index.php/jia/article/view/451/423> Astuti, R. S., Warsono, H., & Abd Rachim. (2020). *Collaborative Governance Dalam Perspektif Administrasi Publik* (T. D. Press, Ed.). Universitas Diponegoro Press.
- Bianchi, C., & Nasi, G. (2021). Implementing collaborative governance: models, experiences, and challenges. *Public Management Review*, 23(1), 1–9. https://www.researchgate.net/publication/351803656_Implementing_collaborative_governance_models_experiences_and_challenges
- Bingham, L. B. (2011). The Next Generation of Administrative Law: Building the Legal Infrastructure for Collaborative Governance. *Wisconsin Law Review*, 2(2), 297–356.
- Brinkerhoff, D. W. (1999). Exploring State–Civil Society Collaboration: Policy Partnerships in Developing Countries. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 28(1), 59–86. <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/089976409902801S01>
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2003). The New Public Service: An Approach to Reform. *International Review of Public Administration*, Taylor & Francis Journals, 8(1), 3–10. <https://ideas.repec.org/a/taf/rrpaxx/v8y2003i1p3-10.html>
- Dewi, N. L. Y. (2019). Dinamika Collaborative Governance Dalam Studi Kebijakan Publik. *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*, 3(2), 200. <https://doi.org/10.38043/jids.v3i2.2188>
- DuPraw, M. E., Brennan, B. V, & Placht, M. T. (2013). Research Articles: Case Study: Collaborative Governance as a Tool for Natural Resource Management in China and the United States. *Environmental Practice*, 15(3), 228–239. <https://doi.org/10.1017/S1466046613000240>
- Emerson, K., Nabatchi, T., & Balogh, S. (2012). An Integrative Framework for

- Collaborative Governance. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 22(1), 1–29. <https://academic.oup.com/jpart/article/abstract/22/1/1/944908?redirectedFrom=fulltext>
- Getha-Taylor, H., Grayer, M. J., Kempf, R. J., & O’Leary, R. (2018). Collaborating in the Absence of Trust? What Collaborative Governance Theory and Practice Can Learn From the Literatures of Conflict Resolution, Psychology, and Law. *The American Review of Public Administration*, 49(1), 51–64. https://www.researchgate.net/publication/325272513_Collaborating_in_the_Absence_of_Trust_What_Collaborative_Governance_Theory_and_Practice_Can_Learn_From_the_Literatures_of_Conflict_Resolution_Psychology_and_Law
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications Inc. https://books.google.co.id/books/about/Qualitative_Data_Analysis.html?hl=id&id=3CNrUbTu6CsC&redir_esc=y
- Noor, M., Suaedi, F., & Mardiyanta, A. (2022). *Collaborative Governance Suatu Tinjauan Teoritis dan Praktik*. Bildung. universitas Airlangga.
- Rahman, M. R. T., Simarmata, K., Pradipta, G., Farida, L. R., & Nurhasanah, Y. (2022). Political Ecology And Good Governance: Discourse On Multi-Stakeholder Engagement In Achieving Sustainable Development Through PT Cikarang Listrindo Tbk PLGTU Jababeka’s Corporate Social Responsibility Program. *CosmoGov*, 8(1), 64. <https://doi.org/10.24198/cosmogov.v8i1.39573>
- Rohayatin, T., AS, Z. A., & Ristala, H. (2023). The Smart City Implementation and Development Model in Realizing Bureaucratic Reform in the Local Government of Cimahi City. *Khazanah Sosial*, 5(4), 624–635. <https://journal.uinsgd.ac.id/index.php/ks/article/view/30523/10062>
- Samin, R. (2011). Reformasi Birokrasi. *Jurnal Fisip Umrah*, 2(2), 172–182. https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=id&user=Qs_o7pUAAAAJ&citation_for_view=Qs_o7pUAAAAJ:u5HHmVD_uO8C
- Suhendra, A., & Ginting, A. H. (2018). Kebijakan Pemerintah Dalam Membangun Smart City di Kota Medan. *Jurnal Inovasi Kebijakan Matra Pembaharuan*, 2(3), 185–195. https://www.researchgate.net/publication/329619495_Kebijakan_Pemerintah_Daerah_dalam_Membangun_Smart_City_di_Kota_Medan
- Thoha, M. (2000). Reformasi Birokrasi Publik Pasca Orde Baru: Perubahan tanpa “Grand Design.” *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Gadjah Mada*, 4(1), 79–91. <https://doi.org/https://doi.org/10.22146/jsp.11126>