



Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik pada Kantor Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Pangkep

Indah¹, Zulkarnain Umar²

¹ Prodi Ilmu Administrasi Publik, Universitas Islam Makassar, Makassar, Indonesia

Keywords:

Implementation, Policy, Public Services

ABSTRACT

This study aims to analyze the Implementation of Public Service Policy at the Agrarian and Spatial Planning Office/National Land Agency, Pangkep Regency. The research method used is qualitative with a descriptive approach. The research findings indicate that the implementation of public service policies in Pangkep Regency is influenced by six main factors: policy standards, resources, inter-organizational communication and strengthening/enforcement activities, characteristics of implementing organizations, social, economic, and political conditions, and the disposition or attitude of implementers. Although these six factors have been implemented effectively, several obstacles hinder smooth implementation. While policies related to public services have been established with clear standards, policy socialization is often only informative without in-depth specialized training, resulting in suboptimal understanding and implementation. Communication between the organizations involved is good, but coordination barriers persist, resulting in suboptimal implementation of policy strengthening and enforcement activities. Furthermore, the disposition or attitude of implementers significantly influences implementation success, with negative responses from implementers hampering the process. Overall, this research indicates that the implementation of public services at the Pangkep Regency Land Office is progressing well, although several obstacles remain that need to be addressed. Improving employee competency through specialized training, regular evaluations, and the implementation of an effective reward and punishment system will help overcome these obstacles and ensure the long-term success of public service policies.

Kata Kunci:

Implementasi, Kebijakan, Pelayanan Publik

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik pada Kantor Pertanahan Kabupaten Pangkep. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik di Kabupaten Pangkep dipengaruhi oleh enam faktor utama: standar kebijakan, sumber daya, komunikasi antar organisasi dan aktivitas penguatan/penegakan, karakteristik organisasi pelaksana, kondisi sosial, ekonomi, dan politik, serta disposisi atau sikap pelaksana. Meskipun keenam faktor ini sudah dijalankan dengan baik, terdapat beberapa hambatan yang mengganggu kelancaran implementasi. Kebijakan terkait pelayanan publik telah ditetapkan dengan standar yang jelas, namun sosialisasi kebijakan sering kali hanya bersifat informatif tanpa disertai pelatihan khusus yang mendalam, menyebabkan pemahaman dan implementasi yang kurang optimal. Komunikasi antara organisasi yang terlibat berjalan dengan baik, tetapi masih terdapat hambatan koordinasi yang mengakibatkan aktivitas penguatan dan penegakan kebijakan tidak terlaksana.

* Corresponding Author

Email : indahindah13082002@gmail.com

secara optimal. Selain itu disposisi atau sikap pelaksana sangat berpengaruh terhadap keberhasilan implementasi, di mana respon negatif dari implementor dapat menghambat proses. Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kabupaten Pangkep berjalan dengan baik, meskipun masih terdapat beberapa kendala yang perlu diperbaiki. Peningkatan kompetensi pegawai melalui pelatihan khusus, evaluasi berkala, serta implementasi sistem reward dan punishment yang efektif akan membantu mengatasi kendala tersebut dan memastikan keberhasilan jangka panjang dari kebijakan pelayanan publik.

A. PENDAHULUAN

Berdasarkan situasi aktual di Kantor Agraria Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Pangkep menggambarkan bahwa kinerja pegawai dalam memberikan layanan pertanahan kepada masyarakat belum mengalami perubahan yang signifikan setelah diberlakukan kebijakan Sistem Informasi Manajemen. Ini tidak sesuai dengan Kepmen ATR/BPN No 114 (2022). Hal ini tercermin dari beberapa masalah yang masih menghambat efektivitas implementasi kebijakan tersebut. Salah satu masalah utama adalah kurangnya infrastruktur teknologi yang memadai, terutama terkait ketersediaan komputer di Kantor Agraria Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Pangkep. Padahal, komputer merupakan unsur kunci dalam pelaksanaan Kebijakan Sistem Informasi dan Manajemen Pertanahan Nasional yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pengelolaan pertanahan.

Selain itu, masalah infrastruktur teknologi juga menjadi hambatan yang signifikan. Beberapa pegawai belum sepenuhnya memahami Kebijakan Sistem Informasi dan Manajemen Pertanahan Nasional, sehingga terjadi kesenjangan dalam pemahaman antara manajemen dan pegawai lapangan. Informasi mengenai kebijakan hanya disampaikan dalam bentuk materi tanpa adanya pelatihan langsung kepada pegawai. Akibatnya, pemahaman mereka tentang konsep dan implementasi kebijakan masih terbatas, sehingga menghambat kemampuan mereka dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

Selain infrastruktur teknologi yang kurang memadai, masalah komunikasi juga menjadi hambatan yang signifikan dalam implementasi Kebijakan Sistem Informasi dan Manajemen Pertanahan Nasional di Kantor Agraria Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Pangkep. Terdapat kesenjangan dalam pemahaman antara manajemen dan pegawai lapangan terkait dengan kebijakan ini. Beberapa pegawai belum sepenuhnya memahami konsep dan tujuan dari kebijakan tersebut. Informasi mengenai kebijakan hanya disampaikan dalam bentuk materi tanpa adanya pelatihan langsung kepada pegawai, sehingga kurangnya interaksi langsung tersebut membuat pemahaman mereka tetap terbatas. Kondisi ini mengakibatkan kesulitan dalam penerapan praktik-praktik yang sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan. Pegawai mungkin tidak sepenuhnya menyadari pentingnya peran mereka dalam menerjemahkan kebijakan ini ke dalam tindakan-tindakan konkret yang mempengaruhi layanan kepada masyarakat. Dengan pemahaman yang terbatas, mereka mungkin tidak dapat mengoptimalkan penggunaan sistem informasi yang tersedia atau mengimplementasikan praktik-praktik manajemen yang disyaratkan.

Selain temuan tersebut, hasil penelitian terdahulu juga mengungkapkan beberapa temuan. Penelitian menunjukkan Sistem Informasi dan Manajemen Pertanahan Nasional hanya diimplementasikan dalam bagian survei, pengukuran, dan pemetaan. Dari segi sumber daya manusia dan anggaran, kebutuhan sudah tercukupi (Koamesa et al., 2023).

Temuan lain mengungkapkan bahwa perubahan dalam sistem pelayanan di Kantor Pertanahan seperti diterapkannya Sistem Informasi dan Manajemen Pertanahan Nasional tidak memberikan efek yang positif dan justru membuat proses pengurusan tanah oleh masyarakat menjadi lebih sulit (Rasdianah, 2022).

Temuan lainnya menunjukkan Kebijakan Sistem Informasi dan Manajemen Pertanahan Nasional di Kantor Pertanahan Kabupaten Bantaeng menunjukkan bahwa implementasinya sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Namun, terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan, seperti masalah administrasi pertanahan yang masih memerlukan perbaikan, baik dari segi sarana dan prasarana maupun sumber daya manusia (Barani et al., 2023).

B. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan Pegawai Kantor Pertanahan Nasional Kabupaten Pangkep dan masyarakat setempat, sementara data sekunder diperoleh dari dokumen kebijakan desa serta literatur terkait. Teknik analisis data dilakukan dengan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Objek penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Agraria Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Pangkep. Ruang lingkup penelitian meliputi Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik pada Kantor Agraria Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Pangkep.

Teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive*. Menurut Siregar (2010 : 148) *Purposive* adalah metode penetapan responden atau informan berdasarkan pada kriteria-kriteria tertentu. Kriteria-kriteria yang dipilih dalam penelitian ini sebagai berikut: Kepala Sub Bidang Tata Usaha 1 orang, Koordinator Kelompok Substansi Umum & Kepegawaian 1 orang, Analis Hukum Pertanahan 1 orang, Petugas Loker 1 orang dan Masyarakat pengguna 1 orang

Data yang telah diperoleh kemudian dianalisis dengan menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman. Proses analisis meliputi tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan menyederhanakan dan memilah data sesuai fokus penelitian. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk narasi, tabel, maupun bagan agar lebih mudah dipahami. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan yang disertai verifikasi melalui triangulasi sumber dan metode untuk memastikan keabsahan temuan. Dengan tahapan tersebut, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang utuh mengenai Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik pada Kantor Agraria Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Pangkep.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik di Kabupaten Pangkep dipengaruhi oleh enam faktor utama: standar kebijakan, sumber daya, komunikasi antarorganisasi dan aktivitas penguatan/penegakan, karakteristik organisasi pelaksana, kondisi sosial, ekonomi, dan politik, serta disposisi atau sikap pelaksana. Meskipun keenam faktor ini sudah dijalankan dengan baik, terdapat beberapa hambatan yang mengganggu kelancaran implementasi.

Kebijakan terkait pelayanan publik telah ditetapkan dengan standar yang jelas, namun sosialisasi kebijakan sering kali hanya bersifat informatif tanpa disertai pelatihan khusus yang mendalam, menyebabkan pemahaman dan implementasi yang kurang

optimal. Sumber daya yang dialokasikan dinilai memadai, namun keterlambatan distribusi dana seringkali menyebabkan penundaan dalam fase implementasi seperti pengadaan perangkat keras dan pelatihan staf. Selain itu, pemberian insentif bagi pelaksana tidak memiliki indikator yang jelas, menimbulkan ketidakpuasan di kalangan pegawai.

Komunikasi antara organisasi yang terlibat berjalan dengan baik, tetapi masih terdapat hambatan koordinasi yang mengakibatkan aktivitas penguatan dan penegakan kebijakan tidak terlaksana secara optimal. Karakteristik organisasi pelaksana juga menghadapi tantangan, seperti resistensi dari staf senior yang terbiasa dengan sistem manual dan kurang nyaman dengan perubahan menuju sistem digital, serta staf baru yang memerlukan waktu lebih lama untuk menguasai sistem. Kondisi sosial, ekonomi, dan politik di Kabupaten Pangkep turut mempengaruhi implementasi, terutama jika ada perubahan kebijakan atau prioritas yang dapat mempengaruhi alokasi sumber daya dan dukungan politik.

Keberhasilan implementasi kebijakan di Kantor Pertanahan Kabupaten Pangkep dipengaruhi oleh kemampuan staf, kontrol hierarkis, sumber daya politik, vitalitas organisasi, dan komunikasi terbuka. Hambatan yang ada berada pada penempatan posisi staf, beberapa ditempatkan pada posisi yang tidak sesuai dengan keahlian mereka. Selain itu disposisi atau sikap pelaksana sangat berpengaruh terhadap keberhasilan implementasi, di mana respon negatif dari implementor dapat menghambat proses. Untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut, diperlukan peningkatan sosialisasi dan pelatihan yang intensif dan menyeluruh, perbaikan sistem distribusi dana, peningkatan koordinasi antar organisasi, pendekatan khusus untuk mengatasi resistensi, dan penetapan indikator insentif yang jelas. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan implementasi pelayanan publik di Kabupaten Pangkep dapat berjalan lebih lancar dan efektif, membawa manfaat besar bagi pengelolaan pertanahan dan pelayanan publik.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kabupaten Pangkep berjalan dengan baik, meskipun masih terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi yang perlu diperbaiki. Peningkatan kompetensi pegawai melalui pelatihan khusus, evaluasi berkala, serta implementasi sistem reward dan punishment yang efektif akan membantu mengatasi kendala tersebut dan memastikan keberhasilan jangka panjang dari kebijakan pelayanan publik.

PEMBAHASAN

Pelaksanaan kebijakan pelayanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dipengaruhi oleh enam faktor; standar kebijakan, sumber daya, komunikasi antarorganisasi dan aktifitas penguatan/penegakan, karakteristik organisasi pelaksana, kondisi sosial, ekonomi dan politik serta disposisi atau sikap pelaksana. Dilihat dari standar kebijakan yang sudah ditetapkan, yang mana dilihat dari kecepatan proses, waktu penyelesaian layanan berkurang secara signifikan, rata-rata menjadi 3 hari, hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi telah mempercepat proses administrasi pertanahan, memenuhi bahkan melampaui target yang ditetapkan. Dilihat dari akurasi data, keakuratan data tanah meningkat dengan minimnya laporan kesalahan data oleh masyarakat. Dilihat dari kepuasan pengguna, tingkat kepuasan pengguna mencapai 85% menunjukkan penerimaan yang baik dari masyarakat terhadap layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Kepuasan pengguna ini merupakan indikasi penting bahwa sistem baru ini efektif dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Meidodga et al., 2023) yang menyatakan bahwa digitalisasi dokumen pertanahan melalui sistem informasi berbasis teknologi di Kabupaten Sleman berhasil mengurangi waktu penyelesaian layanan dari

rata-rata 7 hari menjadi 3-4 hari kerja. Digitalisasi tersebut juga meningkatkan akurasi data tanah dengan mengurangi kesalahan input data hingga 90%. Tingkat kepuasan pengguna meningkat signifikan, dengan 80% responden merasa puas dengan sistem baru tersebut.

Menurut teori Van Meter dan Van Horn, sumber daya non-manusia seperti pendanaan sangat penting dalam implementasi kebijakan. Penelitian ini menemukan beberapa temuan penting terkait sumber daya yaitu pertama pendanaan, pendanaan untuk implementasi pelayanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kabupaten Pangkep cukup memadai. Namun, distribusi dana seringkali terlambat, menyebabkan penundaan dalam beberapa fase implementasi. Keterlambatan ini berdampak pada efisiensi dari program implementasi. Kedua insentif, tidak terdapat insentif tambahan guna mendorong produktivitas staf pengelola.

Komunikasi yang efektif merupakan elemen kunci dalam implementasi kebijakan. Penelitian ini menemukan bahwa: pertama Komunikasi Internal Kantor Pertanahan, Komunikasi internal terjalin dengan baik melalui rapat rutin, pelatihan, dan penyebaran dokumen kebijakan. Sosialisasi internal yang baik membantu staf memahami tujuan dan prosedur pelayanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Namun, sosialisasi kebijakan ini hanya bersifat informatif, tanpa adanya pelatihan khusus yang dapat meningkatkan pemahaman pegawai terkait kebijakan yang akan dilaksanakan. Kedua Koordinasi Eksternal, Koordinasi dengan instansi lain seperti Dinas Tata Ruang, Dinas Perizinan, dan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil berjalan efektif. Rapat koordinasi lintas instansi secara periodik membantu mengidentifikasi dan menyelesaikan kendala implementasi pelayanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), meningkatkan sinergi antar lembaga.

Keberhasilan implementasi kebijakan dapat dilihat dari karakteristik badan yang melaksanakannya, termasuk kemampuan dan ukuran staf, kontrol hierarkis, sumber daya politik, vitalitas organisasi, dan tingkat komunikasi terbuka. Di Kantor Pertanahan Kabupaten Pangkep, meskipun jumlah staf cukup, beberapa ditempatkan pada posisi yang tidak sesuai dengan keahlian mereka. Keputusan diambil menggunakan sistem delegasi namun harus tetap berdasarkan SOP yang berlaku, yang memastikan konsistensi dengan kebijakan dan tujuan organisasi. Dukungan politik dari eksekutif terlihat dari Peraturan Bupati Nomor 3 Tahun 2022 tentang Inovasi Daerah.

Selanjutnya kinerja pengelola pelayanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sudah baik, namun terkendala merit sistem yang mempengaruhi motivasi dan pengembangan. Tingkat komunikasi terbuka melibatkan pertemuan tim proyek, kolaborasi antar departemen, dan pertukaran informasi yang bebas, baik secara horizontal maupun vertikal. Selain itu, keterhubungan formal dan informal dengan badan pembuat kebijakan juga berperan penting. Keterhubungan formal mencakup pelaporan berkala, rapat koordinasi dengan Kementerian ATR/BPN, kerjasama proyek, kepatuhan terhadap regulasi, dan pelaporan kinerja pelayanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Keterhubungan informal melibatkan jaringan dan relasi personal yang memfasilitasi komunikasi cepat, diskusi informal dan pertemuan sosial untuk berbagi informasi, pemberian informasi tidak resmi untuk mempercepat pengambilan keputusan, serta kolaborasi dalam inisiatif bersama. Pejabat Kantor Pertanahan Kabupaten Pangkep juga berpartisipasi dalam seminar dan konferensi untuk berbagi pengalaman dan memahami isu-isu strategis. Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Awaliyah, 2023) yang menyatakan bahwa pelatihan yang berkelanjutan dan spesifik terhadap kebutuhan pekerjaan terbukti meningkatkan kompetensi dan kinerja pegawai. Pelatihan ini berguna meningkatkan kemampuan staf yang ditempatkan bukan pada tempatnya, sehingga dapat memahami cara kerja yang berjalan dalam mengelola SIMTANAS. Pelatihan tidak hanya harus bersifat informatif

tetapi juga praktis dan relevan dengan tugas yang diemban oleh pegawai.

Dilihat dari kondisi sosial, ekonomi dan politik juga mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan: pertama Kondisi Sosial, penerimaan masyarakat terhadap pelayanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) bervariasi. Masyarakat yang lebih muda dan melek teknologi cenderung mendukung, sedangkan masyarakat yang kurang familiar dengan teknologi menunjukkan resistensi. Edukasi dan sosialisasi yang lebih intensif diperlukan untuk meningkatkan penerimaan di kalangan masyarakat yang kurang melek teknologi. Kedua, Sumber Daya Ekonomi, Sumber daya ekonomi di Kabupaten Pangkep cukup mendukung, meskipun terdapat kesenjangan akses teknologi di beberapa wilayah pedesaan. Dukungan finansial dari pemerintah pusat penting dalam penyediaan infrastruktur teknologi yang memadai. Ketiga, Dukungan Politik: Dukungan dari elite politik lokal signifikan, dengan Bupati dan anggota DPRD menunjukkan komitmen terhadap suksesnya implementasi pelayanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Namun, tantangan politik internal dan dukungan kelompok kepentingan harus dikelola dengan baik untuk menjaga momentum implementasi.

Dilihat dari sikap para pelaksana terhadap kebijakan mencakup: pertama Respon Terhadap Kebijakan, sebagian besar staf menunjukkan antusiasme terhadap penerapan Sistem Informasi dan Manajemen Pertanahan Nasional, melihatnya sebagai upaya modernisasi yang meningkatkan transparansi dan akuntabilitas. Namun, ada resistensi dari staf yang lebih senior yang terbiasa dengan sistem manual. Kedua Kognisi, Pelatihan dan sosialisasi tentang pelayanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) telah dilakukan secara berkala, membantu sebagian besar staf memahami sistem ini. Namun, staf baru memerlukan waktu lebih lama untuk menguasai sistem, menunjukkan kebutuhan pelatihan berkelanjutan dan dukungan teknis intensif. Ketiga Intensitas Disposisi: Banyak staf menunjukkan komitmen tinggi terhadap suksesnya implementasi pelayanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), terutama mereka yang memiliki latar belakang pendidikan teknologi informasi atau minat pada inovasi. Komitmen ini penting untuk menjaga kualitas dan keberlanjutan implementasi.

D. SIMPULAN

Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik di Kabupaten Pangkep dipengaruhi oleh enam faktor utama: standar kebijakan, sumber daya, komunikasi antar organisasi dan aktivitas penguatan/penegakan, karakteristik organisasi pelaksana, kondisi sosial, ekonomi, dan politik, serta disposisi atau sikap pelaksana. Meskipun keenam faktor ini sudah dijalankan dengan baik, terdapat beberapa hambatan yang mengganggu kelancaran implementasi.

Kebijakan terkait pelayanan publik telah ditetapkan dengan standar yang jelas, namun sosialisasi kebijakan sering kali hanya bersifat informatif tanpa disertai pelatihan khusus yang mendalam, menyebabkan pemahaman dan implementasi yang kurang optimal. Sumber daya yang dialokasikan per tahun dinilai memadai, namun keterlambatan distribusi dana seringkali menyebabkan penundaan dalam fase implementasi seperti pengadaan perangkat keras dan pelatihan staf. Selain itu, pemberian insentif bagi pelaksana tidak memiliki indikator yang jelas, menimbulkan ketidakpuasan di kalangan pegawai.

Komunikasi antara organisasi yang terlibat berjalan dengan baik, tetapi masih terdapat hambatan koordinasi yang mengakibatkan aktivitas penguatan dan penegakan kebijakan tidak terlaksana secara optimal. Karakteristik organisasi pelaksana juga menghadapi tantangan, seperti resistensi dari staf senior yang terbiasa dengan sistem manual dan kurang nyaman dengan perubahan menuju sistem digital, serta staf baru yang memerlukan waktu lebih lama untuk menguasai sistem. Kondisi sosial, ekonomi, dan politik di Kabupaten Pangkep turut mempengaruhi implementasi, terutama jika ada

perubahan kebijakan atau prioritas yang dapat mempengaruhi alokasi sumber daya dan dukungan politik.

Keberhasilan implementasi kebijakan di Kantor Pertanahan Kabupaten Pangkep dipengaruhi oleh kemampuan staf, kontrol hierarkis, sumber daya politik, vitalitas organisasi, dan komunikasi terbuka. Hambatan yang ada berada pada penempatan posisi staf, beberapa ditempatkan pada posisi yang tidak sesuai dengan keahlian mereka. Selain itu disposisi atau sikap pelaksana sangat berpengaruh terhadap keberhasilan implementasi, di mana respon negatif dari implementor dapat menghambat proses. Untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut, diperlukan peningkatan sosialisasi dan pelatihan yang intensif dan menyeluruh, perbaikan sistem distribusi dana, peningkatan koordinasi antar organisasi, pendekatan khusus untuk mengatasi resistensi, dan penetapan indikator insentif yang jelas. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan implementasi pelayanan publik di Kabupaten Pangkep dapat berjalan lebih lancar dan efektif, membawa manfaat besar bagi pengelolaan pertanahan dan pelayanan publik.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kabupaten Pangkep berjalan dengan baik, meskipun masih terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi yang perlu diperbaiki. Peningkatan kompetensi pegawai melalui pelatihan khusus, evaluasi berkala, serta implementasi sistem reward dan punishment yang efektif akan membantu mengatasi kendala tersebut dan memastikan keberhasilan jangka panjang dari kebijakan pelayanan publik.

REFERENSI

- Ambarura, Melita Ma'dika. 2015. *Pelaksanaan Peralihan dan Pendaftaran Peralihan Hak Milik Atas Tanah (Jual Beli) dalam Mewujudkan Tertib Administrasi Pertanahan di kabupaten Toraja Utara*. Skripsi Program studi Ilmu Hukum. Universitas Atma Jaya Yogyakarta. <http://e-journal.uajy.ac.id/id/eprint/7259> diakses tanggal 25 Januari 2025
- Awaliyah, W. S. (2023). *Pengaruh pelatihan kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada Badan Pertanahan Nasional Kota Pasuruan*. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim. <http://etheses.uin-malang.ac.id/60551/> diakses tanggal 25 Januari 2025
- Barani, I. B., Madani, M., & Rahim, S. (2023). Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Dan Manajemen Pertanahan Nasional (Simtanas) Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bantaeng. *Jurnal Unismuh*, 4(2). https://mail.journal.stialanmakassar.ac.id/index.php/jurnal_administrasi_negara/article/view/2800 diakses tanggal 25 Januari 2025
- Basuki, Johaness. (2018). *Administrasi Publik Telaah Teoritis dan Empiris*. Depok. PT. Rajagrafindo persada.
- Damanik, M. Vindy Roulfan. 2018. *Hubungan Antara Pelayanan Pengurusan Sertifikasi Tanah dan Tingkat Kepuasan Masyarakat di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Medan*. Skripsi Program Studi Administrasi Publik. Universitas Medan Area. <https://ojs.uma.ac.id/index.php/perspektif/article/view/2524> diakses tanggal 25 Januari 2025
- Fu'aidyati, Elfa Dinul. 2009. *Proses Peralihan Hak Karena Jual Beli Sebagian Untuk Tanah yang Bersertifikat Dengan Adanya Pemecahan Hak di Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara*. Tugas Akhir Jurusan Hukum dan Kewarganegaraan Fakultas Ilmu Sosial. Universitas Negeri Semarang.
- Hasan, F., Posumah, J. H., & Rares, J. J. (2019). Sistem Informasi Manajemen Pertanahan Nasional Pada Kantor Pertanahan Kota Ternate Provinsi Maluku Utara. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.

- <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/JAP/article/view/15510> diakses tanggal 25 Januari 2025
- Jumroh, & Pratama, M. Y. J. (2021). *Implementasi Pelayanan Publik: Teori dan Praktik*. PT. Insan Cendekia Mandiri Group.
- Kadir, A. (2020). *Fenomena Kebijakan Publik: dalam perspektif administrasi publik di Indonesia*. CV. Dharma Persada.
- Kepmen ATR/BPN No 114. (2022). *Indikator Kinerja Individu Di Lingkungan Kementerian ATR/BPN*.
- Keppres Nomor 34 Tahun 2003. (2003). *Kebijakan Nasional Di Bidang Pertanahan*. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/56126/keppres-no-34-tahun-2003> diakses tanggal 25 Januari 2025
- Koamesa, A. J., Toda, H., Niga, J. D., & Mau, A. O. E. (2023). *Implementation of The National Land Information Management System (SIMTANAS) In The Kupang City Land Agency*. 434–446.
- Mansur, J. (2021). Implementasi Konsep Pelaksanaan Kebijakan dalam Publik. *At-Tawassuth: Jurnal Ekonomi Islam*, 6(2), 324–334. <https://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/tawassuth/article/view/7713> diakses tanggal 25 Januari 2025
- Meidodga, I., Syahrin, A., Putra, R. T., Warfandu, F., & Bimasena, A. N. (2023). Pemanfaatan Data Geospasial dalam Mewujudkan Sistem Informasi Pertanahan Multiguna Bagi Multipihak. *Widya Bhumi*, 3(1), 62–80.
- Menteri ATR/Kepala BPN. (2020). Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2020 Tentang Badan Pertanahan Nasional. *Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional 2020-2024*, 025052, 1–10. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/135448/perpres-no-48-tahun-2020#:~:text=Perpres ini mengatur mengenai kedudukan,tugas melaksanakan tugas pemerintahan di>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3th ed.). SAGE Publications Inc.
- Prasetyo, D. B., & Saefudin, A. (2023). Digitalisasi Inovasi Layanan Pertanahan: Pengecekan Sertipikat Online di Kantor Pertanahan Kabupaten Purbalingga. *Jurnal Pertanahan*, 13(1), 17–27. <https://doi.org/10.53686/jp.v13i1.190>
- Rasdianah. (2022). Implementasi Sistem Informasi Dan Manajemen Pertanahan Nasional (Simtanah) Untuk Mencegah Sertifikat Ganda (Overlapping). *Jurnal Mirai Management*, 6(3), 274–282. <https://doi.org/10.37531/mirai.v7i3.4589> diakses tanggal 25 Januari 2025
- Syahputra, M. C., & Maida, N. (2021). Penguatan Pendidikan Karakter: Dari Kebijakan Publik Untuk Kebajikan Publik. *Jurnal Tapis: Jurnal Teropong Aspirasi Politik Islam*, 17(1), 25–39. <https://doi.org/10.24042/tps.v17i1.9611> diakses tanggal 25 Januari 2025
- Syukriah, & Fildzah, D. (2023). *Implementasi Peraturan Gubernur Aceh Nomor 81 Tahun 2019 Tentang Sistem Informasi Manajemen Pertanahan Pada Dinas Pertanahan Aceh*. XI(8), 1001– 1008.
- Taufiqurokhman dan Satispi, Evi. (2018). *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Cetakan I. Tangerang Selatan. UMI Press.
- Tenrisau, A. (2021). Basic Land Management in Sustainable Agrarian Management System. *Jurnal Pertanahan*, 11(2), 103–112.
- UU Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik
- Wahab, S. A. (2021). *Analisis Kebijakan: Dari Formulasi ke Penyusunan Model-Model Implementasi Kebijakan Publik*. Bumi Aksara.