

ABSTRAK

IMPLEMENTASI PROGRAM PELAYANAN PERTANAHAN AKHIR PEKAN (PELATARAN) PADA KANTOR PERTANAHAN KOTA BANDAR LAMPUNG

Oleh

ISMA NURDIANA

Keterbatasan jam operasional kantor pertanahan yang hanya berlangsung pada hari kerja menjadi hambatan bagi masyarakat, khususnya mereka yang memiliki kesibukan di hari kerja. Tidak semua pegawai dijadwalkan saat Pelataran. Hal ini menyebabkan keterlambatan layanan dan ketidakpuasan pemohon. Tingkat partisipasi masyarakat terhadap program Pelataran masih tergolong rendah dan proses penyelesaian seperti penerbitan sertifikat (khususnya transisi dari manual ke elektronik) sering mengalami keterlambatan, yang berdampak pada kepuasan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis implementasi program Pelataran di Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung dengan menggunakan model implementasi kebijakan Edward III yang mencakup empat variabel utama: komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi Program (Pelataran) pada Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung sudah terlaksana. Pada dua indikator yaitu komunikasi yang mana penyampaian komunikasi antar pegawai dengan pemohon melalui media sosial, *banner*, serta interaksi langsung di loket pelayanan sudah terlaksana. Selain itu indikator struktur birokrasi dalam pelaksanaan program Pelataran sudah tersusun sesuai dengan kompetensi masing-masing pegawai dan telah mendapatkan surat tugas resmi dan penempatan sesuai dengan bidang kerja. Namun, pada indikator sumber daya manusia masih diperlukan pemerataan staf untuk menjangkau seluruh layanan yang dibutuhkan masyarakat karena jumlah staf yang terbatas saat Pelataran serta pada indikator disposisi tidak adanya insentif bagi pelaksana program.

Kata Kunci : Implementasi Program, Pelataran, Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung

ABSTRACT

IMPLEMENTATION OF WEEKEND LAND SERVICE PROGRAM (PELATARAN) AT THE LAND OFFICE OF BANDAR LAMPUNG CITY

By

ISMA NURDIANA

The limited operational hours of the land office which only take place on weekdays are an obstacle for the community, especially those who are busy on weekdays. Not all employees are scheduled at Pelataran. This causes delays in service and dissatisfaction with complaints. settlement processes such as the issuance of certificates (especially the transition from manual to electronic) are often delayed, which has an impact on community satisfaction. This study aims to describe and analyze the implementation of the Pelataran program at the Bandar Lampung City Land Office using the Edward III policy implementation model which includes four main variables: communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. The research method used is descriptive qualitative with data collection techniques through interviews, observations, and documentation studies. The results of the study indicate that the Implementation of the Program (Pelataran) at the Bandar Lampung City Land Office has been implemented. In two indicators, namely communication, where the quality of communication between employees and applicants via social media, banners, and direct interaction at the service counter has been implemented. In addition, the bureaucratic structure indicator in the implementation of the Pelataran program has been arranged according to the competence of each employee and has received an official letter of assignment and placement according to the field of work. However, in the human resources indicator, staff distribution is still needed to reach all required services due to the limited number of staff during the Pelataran and in the disposition indicator, there are no incentives for program implementers.

Keywords: Program Implementation, Pelataran, Bandar Lampung City Land Office