

**DAMPAK PROGRAM SOSIALISASI SEPUTAR LAYANAN INFORMASI  
DAN PENGADUAN MASYARAKAT (SERASI-PADU) TERHADAP  
PENGUATAN KINERJA HUMAS DALAM MENINGKATKAN AKSES  
LAYANAN INFORMASI**  
(Studi Di Kantor Wilayah BPN Provinsi Lampung)

**(Skripsi)**

**Oleh**

**SELLI CALISTA TRITIAS PUSPITA  
2216021017**



**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
2026**

## **ABSTRAK**

### **DAMPAK PROGRAM SOSIALISASI SEPUTAR LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN MASYARAKAT (SERASI-PADU) TERHADAP PENGUATAN KINERJA HUMAS DALAM MENINGKATKAN AKSES LAYANAN INFORMASI**

**(Studi Di Kantor Wilayah BPN Provinsi Lampung)**

**Oleh**

**SELLI CALISTA TRITIAS PUSPITA**

Pelayanan informasi publik di sektor pertanahan dihadapkan pada kompleksitas administratif, keberagaman kanal layanan, dan meningkatnya tuntutan keterbukaan informasi, sehingga menuntut peran aparatur Humas dalam pengelolaan informasi dan pengaduan masyarakat secara terkoordinasi dan responsif. Program SERASI-PADU merupakan upaya Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional dalam penguatan kapasitas aparatur Humas guna memahami mekanisme layanan, mengelola kanal pengaduan, serta meningkatkan keterjangkauan akses informasi publik. Penelitian ini bertujuan menganalisis dampak Program SERASI-PADU terhadap penguatan kinerja aparatur Humas dalam meningkatkan akses layanan informasi di Kantor Wilayah BPN Provinsi Lampung dengan menggunakan indikator evaluasi dampak dan kriteria evaluasi layanan informasi publik. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif melalui wawancara mendalam dengan aparatur Humas, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), dan masyarakat, yang didukung observasi lapangan serta telaah dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan Program SERASI-PADU berhubungan dengan (1) meningkatnya kinerja aparatur Humas, (2) meningkatnya pengaduan masyarakat melalui kanal resmi, (3) meningkatnya pemanfaatan akses layanan informasi dan pengaduan oleh masyarakat. Rekomendasi penelitian masih diperlukan upaya lanjutan untuk meningkatkan pemerataan akses dan konsistensi respons layanan guna mendukung keberlanjutan program.

**Kata Kunci:** Evaluasi Dampak, SERASI-PADU, Kinerja Humas, Akses Layanan Informasi, Pelayanan Publik

## **ABSTRACT**

### **THE IMPACT OF THE SOCIALIZATION PROGRAM ON INFORMATION SERVICES AND PUBLIC COMPLAINTS (SERASI-PADU) ON STRENGTHENING THE PERFORMANCE OF PUBLIC RELATIONS IN IMPROVING ACCESS TO INFORMATION SERVICES**

**(A Study at the Regional Office of BPN, Lampung Province)**

**By**

**SELLI CALISTA TRITIAS PUSPITA**

*Public information services in the land sector are faced with administrative complexity, diversity of service channels, and increasing demands for information transparency, thus requiring the role of Public Relations officers in managing information and public complaints in a coordinated and responsive manner. The SERASI-PADU Program is an effort by the Ministry of Agrarian Affairs and Spatial Planning/National Land Agency to strengthen the capacity of Public Relations officers to understand service mechanisms, manage complaint channels, and increase the accessibility of public information access. This study aims to analyze the impact of the SERASI-PADU Program on strengthening the performance of Public Relations officers in improving access to information services at the Lampung Province BPN Regional Office using impact evaluation indicators and public information service evaluation criteria. The study used a qualitative method with a descriptive approach through in-depth interviews with Public Relations officers, Information and Documentation Management Officers (PPID), and the public, supported by field observations and document reviews. The results of the study indicate that the implementation of the SERASI-PADU Program is related to (1) increased performance of Public Relations officers, (2) increased public complaints through official channels, (3) increased utilization of access to information and complaint services by the public. Research recommendations still require further efforts to improve equitable access and consistency of service responses to support program sustainability.*

**Keywords:** *Impact Evaluation, SERASI-PADU, Public Relations Performance, Access to Information Services, Public Service*

**DAMPAK PROGRAM SOSIALISASI SEPUTAR LAYANAN INFORMASI DAN  
PENGADUAN MASYARAKAT (SERASI-PADU) TERHADAP PENGUATAN  
KINERJA HUMAS DALAM MENINGKATKAN AKSES LAYANAN  
INFORMASI**

(Studi Di Kantor Wilayah BPN Provinsi Lampung)

**Skripsi**

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar  
SARJANA ILMU PEMERINTAHAN**

**Padaa Jurusan Ilmu Pemerintahan  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Oleh**

**SELLI CALISTA TRITIAS PUSPITA  
2216021017**



**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
2026**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : DAMPAK PROGRAM SOSIALISASI SEPUTAR LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN MASYARAKAT (SERASI-PADU) TERHADAP PENGUATAN KINERJA HUMAS DALAM MENINGKATKAN AKSES LAYANAN INFORMASI (Studi Di Kantor Wilayah BPN Provinsi Lampung)

Nama Mahasiswa : *Selli Calista Tritias Puspita*

Nomor Pokok Mahasiswa : 2216021017

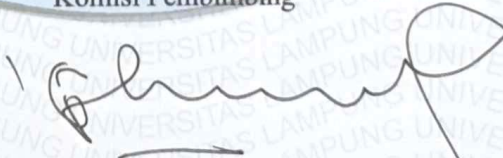
Program Studi : S-1 Ilmu Pemerintahan

Jurusan : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

**MENYETUJUI**

Komisi Pembimbing



**Prof. Dr. Syarief Makhya.**  
NIP. 195908031086031003

Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan

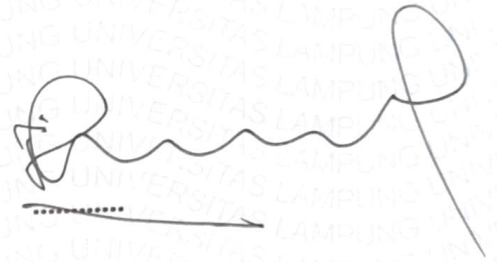


**Dr. Tabah Maryanah, S.I.P., M.Si.**  
NIP. 197106042003122001

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : Prof. Dr. Syarief Makhya.



Penguji Utama : Dr. Maulana Mukhlis, S.Sos., M.IP.



2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, S.Sos., M.Si.  
NIP. 197608212000032001

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 5 Mei 2026

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang saya susun merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik Sarjana, baik di Universitas Lampung maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini sepenuhnya merupakan gagasan, rumusan, dan hasil penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dan bimbingan dari Komisi Pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan menyebutkan nama pengarang serta dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari ditemukan adanya penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh melalui skripsi ini, serta sanksi lain sesuai dengan ketentuan dan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Bandar Lampung, 20 April 2026  
Yang membuat pernyataan,



Selli Calista Tritias Puspita  
NPM. 2216021017

## RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Selli Calista Tritias Puspita, lahir di Pesawaran pada tanggal 30 September 2004. Penulis merupakan anak ketiga dari tiga bersaudara, putri dari pasangan Bapak Asnawi Mahadaka dan Ibu Sutarti. Penulis memiliki dua kakak, yaitu Ivan Putra Astaradana sebagai kakak pertama dan Nugraha Anta Wijaya sebagai kakak kedua, yang turut menjadi bagian penting dalam perjalanan dan kehidupan penulis. Pendidikan penulis dimulai dari TK An-Nur pada 2009-2010. Selanjutnya, penulis menempuh pendidikan dasar di SD Negeri 7 Teluk Pandan pada tahun 2010–2016. Setelah menyelesaikan pendidikan dasar, penulis melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 2 Pesawaran pada tahun 2016–2019, kemudian meneruskan pendidikan menengah atas di SMA YP Unila pada tahun 2019–2022. Pada tahun 2022, penulis terdaftar sebagai mahasiswa Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung. Selama masa perkuliahan, penulis aktif mengikuti kegiatan organisasi kemahasiswaan, yaitu Himpunan Mahasiswa Jurusan (HMJ) Ilmu Pemerintahan dan Lembaga Pers Mahasiswa (LPM) Republica, sebagai bagian dari keterlibatan mahasiswa dalam kehidupan kampus. Sebagai bagian dari Tri Dharma Perguruan Tinggi, pada tahun 2025 penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Babatan, Kecamatan Katibung, Kabupaten Lampung Selatan. Selain itu, penulis juga mengikuti program magang di Kantor Wilayah ATR/BPN Provinsi Lampung pada tahun 2025 sebagai bentuk pengembangan pengalaman dan kompetensi di bidang pemerintahan.

## **MOTTO**

“I carry hope in silence, believing that better days are not just coming  
they are being prepared.”

“Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.”  
*(QS. Al-Insyirah: 8)*

Ini bukan sekadar tentang sejauh apa aku melangkah, tetapi tentang doa ibu yang diam-  
diam membawaku sampai di titik ini.  
*(Selli Calista)*

## PERSEMBAHAN



Dengan mengucap Alhamdulillah atas Rahmat Allah Subhanahu wa Ta'la, sebagai rasa syukur dan terima kasih yang tulus, kupersembahkan skripsi ini

kepada:

Kedua orang tuaku, Bapak dan Ibu  
**Asnawi Mahadaka dan Sutarti**

Terima Kasih atas doa yang tidak pernah terputus, kasih sayang yang tulus, serta pengorbanan yang tidak pernah terhitung nilainya. Setiap langkah yang kutempuh hingga saat ini tidak terlepas dari dukungan dan keikhlasan Bapak dan Ibu.

Ada banyak mimpi yang ingin kukejar setelah skripsi ini dibukukan. Aku akan menambah huruf di belakang nama yang Bapak dan Ibu berikan, sebagai wujud dari perjuangan dan doa yang menyertai setiap langkahku. Sebagai anak bungsu perempuan satu-satunya, aku tumbuh dengan kasih yang begitu besar, sekaligus harapan yang aku jaga dalam diam. Namun, perjalanan ini belum selesai, masih banyak tangga kehidupan yang harus kudaki. Maka izinkan aku sesekali bersandar, pada bahu yang selalu menguatkanmu ketika lelah.

Almamater kebanggaan  
**Universitas Lampung**

## SANWACANA

Alhamdulillah, Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“DAMPAK PROGRAM SOSIALISASI SEPUTAR LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN MASYARAKAT (SERASI-PADU) TERHADAP PENGUATAN KINERJA HUMAS DALAM MENINGKATKAN AKSES LAYANAN INFORMASI DI KANTOR WILAYAH ATR/BPN PROVINSI LAMPUNG”**. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada junjungan besar Nabi Muhammad SAW, yang telah menjadi suri teladan bagi umat manusia.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung. Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki keterbatasan, sehingga diharapkan hasil yang diperoleh dapat menjadi bahan kajian lebih lanjut serta referensi bagi penelitian selanjutnya, khususnya dalam bidang pelayanan publik dan komunikasi pemerintahan.

Merupakan suatu kehormatan dan kebanggaan bagi penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bantuan, serta doa dari berbagai pihak yang dengan tulus memberikan kontribusi. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Ir. Lusmeilia Afriani, D.E.A., IPM., ASEAN Eng., selaku Rektor Universitas Lampung
2. Ibu Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung
3. Bapak Prof. Dr. Noverman Duadji, M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Akademik
4. Bapak Dr. Arif Sugiono, M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Keuangan dan Umum

5. Bapak Dr. Robi Cahyadi Kurniawan, S.IP., M.A., selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan.
6. Ibu Dr. Tabah Maryanah selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan
7. Ibu Prof. Dr. Ari Darmastusi, M.A., selaku Dosen Pembimbing Akademik peneliti, yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis.
8. Bapak Prof. Dr. Syarief Makhya., selaku Dosen Pembimbing Skripsi, atas bimbingan, arahan, dan keikhlasan yang senantiasa diberikan selama proses penyusunan skripsi ini. Terimakasih bapak, semoga Allah SWT membalas setiap kebaikan dengan keberkahan ilmu, kesehatan, dan pahala yang terus mengalir.
9. Bapak Dr. Maulana Mukhlis, S.Sos., M.IP., selaku Dosen Pembahas dan Penguji Utama, yang telah memberikan kritik, saran, serta masukan sehingga dapat membangun skripsi ini menjadi lebih baik. Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan bapak dengan kesehatan, keberkahan, dan pahala yang berlipat.
10. Terima kasih kepada Kantor Wilayah ATR/BPN Provinsi Lampung, khususnya pada Bagian Tata Usaha, kepada Bapak Ferry Pebri Jumayadi dan Mba Vanneza Anilla, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan kegiatan magang selama 5 bulan, serta memberikan bimbingan, arahan, dan bantuan dalam penyelesaian skripsi ini. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada Bagian Pengadaan Tanah, kepada Bapak Teguh, Ibu Winarsih, Mba Fitria, dan Mas Ronald, yang telah menerima penulis dengan sangat baik selama melaksanakan magang selama 1 bulan di PTP. Berbagai pengalaman berharga yang diberikan, termasuk kesempatan untuk mengikuti kegiatan dinas luar, serta perhatian dan kebersamaan yang terjalin, menjadi kenangan indah dan berarti bagi penulis.
11. Kepada Bapak dan Ibu. Terima kasih atas doa, dukungan, dan kasih sayang yang tidak pernah berhenti menyertai setiap langkah penulis. Terima kasih atas pengorbanan yang tak pernah dikeluhkan, serta cinta yang tidak pernah berkurang. Pilihan penulis dalam menempuh pendidikan di bidang Ilmu Pemerintahan tidak terlepas dari peran Bapak, yang menjadi arah dan pandangan ketika penulis belum mengetahui jurusan yang akan diambil. Penulis persembahkan gelar ini untuk kalian. Semoga pencapaian kecil ini bisa menjadi secercah kebahagiaan dan kebanggaan di hati kalian. Semoga

selalu melimpahkan kesehatan, umur yang panjang, dan kebahagiaan dunia akhirat untuk Bapak dan Ibu.

12. Teruntuk kedua kakakku, Ivan Putra Astaradana dan Nugraha Anta Wijaya. Terima kasih telah menjadi sosok kakak yang selalu hadir dengan cara masing-masing, memberi dukungan, menjaga, dan menjadi tempat penulis belajar tentang arti tanggung jawab dan keteguhan. Terima kasih juga kepada kakak iparku, Lindra Dunistya dan Panca Listiawati, atas segala perhatian, dukungan, dan kebaikan yang diberikan kepada penulis selama ini. Kehadiran kalian melengkapi keluarga ini dengan kehangatan yang begitu berarti. Untuk kedua ponakanku, Alceo Dystra Wirajaya dan Auriga Dystra Ravelio, terima kasih telah menjadi sumber kebahagiaan dan warna dalam hidup penulis. Semoga kalian selalu tumbuh dalam kesehatan, kebahagiaan, dan kebaikan. Penulis berharap dapat selalu memberikan kasih sayang, dalam bentuk apa pun, termasuk kebersamaan dan waktu yang sederhana. Semoga kita semua senantiasa diberi kesehatan, kebahagiaan, serta keberkahan dalam setiap langkah kehidupan.
13. Teruntuk seseorang yang tidak kalah penting kehadirannya, Ardi Tri Nurdansyah. Terima kasih telah banyak berkontribusi dalam proses penulisan skripsi ini, serta menjadi sosok yang selalu menemani dari awal hingga akhir setiap perjuangan penulis, mulai dari pengajuan judul, seminar proposal, seminar hasil, hingga sidang akhir. Kehadiranmu menjadi bagian dari perjalanan yang tidak mudah untuk dilalui sendiri. Semoga setiap langkahmu senantiasa ditemani oleh takdir yang baik, serta harapan yang tidak pernah berhenti untuk terus tumbuh dan berjalan menuju hal-hal yang lebih baik.
14. Kepada sahabat semasa kuliah “sahabat till jannah” Putri Salsabila, Intan Junika Putri, dan Salsa Ayunabila, penulis mengucapkan terima kasih atas kebersamaan, bantuan, dan berbagai cerita yang telah menjadi bagian dari perjalanan selama masa perkuliahan. Penulis berharap setiap kebersamaan yang telah dilalui menjadi ingatan baik yang akan selalu terjaga dalam hati kalian. Terhusus kepada Fadila Putri, terima kasih telah menjadi teman seperjuangan sejak awal perkuliahan. Dari hari-hari pertama sebagai mahasiswa baru yang penuh kebingungan, hingga sampai pada titik pencapaian ini, banyak waktu, cerita, dan langkah yang telah kita lalui bersama. Terima

kasih karena selalu hadir, tidak hanya di saat senang, tetapi juga di saat lelah dan hampir menyerah. Kehadiranmu menjadi salah satu bagian yang membuat perjalanan ini terasa lebih ringan untuk dijalani. Semoga setiap kebersamaan, suka, dan duka yang telah kita lewati menjadi kenangan yang akan selalu dikenang dengan baik, meskipun kelak langkah kita akan membawa arah yang berbeda.

15. Kepada sahabat putih abu-abu penulis, Fatiha Rizqy Khairunnisa dan Anindita Prayogo, terima kasih atas segala dukungan, pengertian, dan kehadiran kalian di tengah proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih telah menjadi tempat berbagi cerita, keluh kesah, dan semangat di berbagai fase yang penulis lalui selama menempuh pendidikan. Semoga segala hal baik selalu menyertai langkah kalian ke depan.
16. Kepada sahabat SMP ku, Dinda, Dewi, Caca, dan Amay, terima kasih atas kebersamaan yang tetap terjaga hingga saat ini. Di tengah kesibukan dan perjalanan masing-masing, kalian tetap menjadi orang-orang yang memberikan dukungan dan warna dalam proses perkuliahan penulis. Terima kasih untuk setiap perhatian, candaan, dan semangat sederhana yang sangat berarti selama proses penyusunan skripsi ini.
17. Kepada sahabat SD penulis tersayang, Amaylia Ayu Safitri, terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan panjang penulis sejak masa kecil hingga berada di tahap ini. Terima kasih atas dukungan dan semangat yang diberikan selama penulis menjalani proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Segala cerita dan perjalanan yang pernah dilalui bersama menjadi salah satu hal yang turut menguatkan penulis dalam menyelesaikan masa pendidikan ini.
18. Kepada keluarga besar Demisioner Kabinet Harmoniasaskara, Ari, Ale, Intan, Fadia, Nanda, Naia, Pabo, Fatur, Baldan, Relly, Dila, Tasya dan Eja terima kasih atas setiap momen kebersamaan serta pengalaman berharga yang telah kita lalui bersama. Melalui dinamika organisasi ini, penulis banyak belajar untuk menjadi pribadi yang lebih bertanggung jawab, serta berani mencoba dan memulai hal-hal baru. Terima kasih telah menjadi ruang tumbuh yang luar biasa, tempat di mana setiap proses, tantangan, dan kebersamaan perlahan menempa penulis menjadi pribadi yang lebih baik dari sebelumnya.

19. Kepada teman-teman KKN, Rey, Jo, Ola, Caca, Endah, dan Rosita, terima kasih atas kebersamaan, kerja sama, serta setiap cerita yang telah kita lalui selama menjalankan program KKN bersama. Banyak pengalaman berharga yang penulis dapatkan, mulai dari proses adaptasi, tanggung jawab, hingga kebersamaan dalam menghadapi berbagai tantangan di lapangan. Semoga setiap langkah kalian ke depan selalu dimudahkan, dan kebersamaan yang pernah kita bangun menjadi kenangan baik yang tetap tersimpan dengan hangat.
20. Teruntuk diri sendiri, Selli Calista Tritias Puspita, terima kasih telah bertahan sejauh ini. Tidak selalu mudah, tidak selalu kuat, tetapi tetap memilih untuk melanjutkan setiap proses yang ada. Terima kasih sudah belajar menerima lelah, menguatkan diri di saat hampir menyerah, dan tetap berjalan hingga sampai pada titik ini. Semoga setelah ini, kamu tetap menjadi pribadi yang tidak berhenti tumbuh, dan selalu dipertemukan dengan hal-hal baik yang layak untuk diperjuangkan.

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>i</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>I. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
<b>II. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>11</b>
2.1 Tinjauan Dampak .....	11
2.1.1 Pengertian Dampak.....	11
2.1.2 Jenis-Jenis Dampak .....	12
2.2 Tinjauan Evaluasi Dampak .....	13
2.2.1 Definisi Evaluasi Dampak.....	13
2.2.2 Fungsi Evaluasi Dampak.....	14
2.2.3 Model Evaluasi Dampak .....	15
2.2.4 Indikator Evaluasi Dampak.....	16
2.2.5 Pendekatan Evaluasi Dampak.....	18
2.3 Tinjauan Pelayanan Informasi .....	19
2.3.1 Definisi Pelayanan Informasi.....	19
2.3.2 Akses Layanan Informasi .....	20
2.3.3 Kriteria Evaluasi Layanan Informasi .....	21
2.4 Kerangka Pikir.....	22

<b>III. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>25</b>
3.1 Tipe Penelitian .....	25
3.2 Lokasi Penelitian.....	26
3.3 Fokus Penelitian.....	27
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	28
3.5 Informan Penelitian .....	29
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.7 Teknik Pengelolaan Data .....	31
3.8 Teknik Analisis Data.....	32
3.9 Teknik Keabsahan Data .....	34
<b>IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>36</b>
4.1 Gambaran Umum Instansi .....	36
4.1.1 Sejarah Badan Pertanahan Nasional.....	36
4.1.2 Profil Kantor Wilayah BPN Provinsi Lampung.....	37
4.1.3 Visi dan Misi Kantor Wilayah BPN Provinsi Lampung.....	39
4.1.4 Tugas dan Fungsi Kantor Wilayah BPN Provinsi Lampung.....	40
4.1.5 Struktur Organisasi Kantor Wilayah BPN Provinsi Lampung.....	42
4.2 Hasil Penelitian .....	43
4.2.1 Deskripsi Kebijakan SERASI-PADU.....	44
4.2.2 Layanan Informasi Publik .....	54
4.3 Pembahasan.....	73
4.3.1 Evaluasi Layanan Informasi.....	74
4.3.1.1 Efisiensi ( <i>efficiency</i> ) .....	75
4.3.1.2 Kualitas Pelayanan ( <i>service quality</i> ).....	78
4.3.1.3 Kecepatan Layanan ( <i>speed of service</i> ).....	81
4.3.2 Evaluasi Dampak Kebijakan.....	84
4.3.2.1 Efektivitas ( <i>effectiveness</i> ).....	84
4.3.2.2 Pemerataan ( <i>equity</i> ).....	88
4.3.2.3 Responsivitas ( <i>responsiveness</i> ) .....	91
4.3.4 Analisis Temuan Penelitian .....	94
<b>V. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>99</b>
5.1 Kesimpulan.....	99
5.2 Saran.....	100

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>102</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>105</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Penelitian Terdahulu .....	6
Tabel 2. Informan Penelitian.....	29
Tabel 3. Daftar Dokumen Penelitian.....	31
Tabel 4. Rekapitulasi Pengaduan Januari-Juni 2025 .....	59
Tabel 5. Rekapitulasi Pengaduan Juli–Desember 2025 .....	60
Tabel 6. Hasil Evaluasi Layanan Informasi .....	94
Tabel 7. Hasil Evaluasi Dampak.....	95

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Diagram Batang Kanal Pengaduan Tahun 2024 .....	4
Gambar 2. Kerangka Pikir.....	24
Gambar 3. Komponen Analisis Data Interaktif Miles, dkk, 2014 .....	33
Gambar 4. Pengujian Kredibilitas Data pada Penelitian Kualitatif.....	34
Gambar 5. Triangulasi Teknik .....	35
Gambar 6. Kantor Wilayah ATR/BPN Provinsi Lampung.....	38
Gambar 7. Struktur Organisasi Kantor Wilayah ATR/BPN Provinsi Lampung	43
Gambar 8. Standar Operasional Pelayanan Publik .....	46
Gambar 9. Jenis Kanal Pengaduan ATR/BPN.....	55
Gambar 10. Proses dan Alur Permohonan Informasi .....	58

## DAFTAR SINGKATAN

ATR/BPN	: Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional
DPR RI	: Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia
Kanwil	: Kantor Wilayah
Monev	: Monitoring dan Evaluasi
PANRB	: Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
PPID	: Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi
SDM	: Sumber Daya Manusia
SERASI-PADU	: Sosialisasi Seputar Layanan Informasi Pengaduan Masyarakat
SK	: Surat Keputusan
SP4N-LAPOR!	: Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional- Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat
TIK	: Teknologi Informasi dan Komunikasi
TUNTAS	: Tindak Lanjut, Ungkap, Tuntas, Akuntabel, Selesai

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan seluruh bentuk layanan yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat secara umum. Ruang lingkup pelayanan publik mencakup berbagai bidang, mulai dari sektor kesehatan, pendidikan, perizinan, transportasi, hingga sektor-sektor lainnya. Merujuk pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 9 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik diartikan sebagai aktivitas atau serangkaian aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk, yang mencakup penyediaan barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif oleh penyelenggara layanan publik. Ombudsman RI (2024). Dalam konteks ini, akses layanan informasi menjadi salah satu aspek fundamental, karena keterbukaan informasi merupakan prasyarat penting agar masyarakat dapat memperoleh pelayanan yang transparan, akuntabel, dan berkualitas.

Prinsip pelayanan publik yang efektif menekankan pada efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas sebagai bagian dari penerapan *good governance*. Salah satu strategi pemerintah untuk meningkatkan kualitas layanan adalah melalui pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam sistem administrasi publik atau *e-government*. Penerapan *e-government* terbukti mampu mempercepat proses layanan dan memperluas akses masyarakat terhadap informasi publik karena kanal digital memungkinkan meningkatnya transparansi serta partisipasi publik Rizki dkk., (2025). Selain itu, digitalisasi

pelayanan publik juga berkontribusi dalam meningkatkan efisiensi birokrasi, mengurangi beban administrasi, serta mempermudah pengelolaan dan penyampaian data kepada masyarakat secara lebih cepat dan akurat Renanda dkk., (2024).

Akses informasi yang ideal tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan kanal digital, melainkan juga oleh kapasitas aparatur yang mengelolanya. Aparatur berperan sebagai *frontline* dalam memastikan bahwa sistem yang telah dibangun dapat diakses, dipahami, dan dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat. Akses informasi yang ideal tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan kanal digital, tetapi juga oleh prosedur yang sederhana, keterjangkauan biaya, kecepatan layanan, serta jaminan kesetaraan bagi seluruh lapisan masyarakat Fakhri & Lawati (2020). Oleh karena itu, peningkatan kapasitas aparatur, khususnya yang bertugas dalam pengelolaan informasi dan pengaduan publik, menjadi faktor yang sangat menentukan dalam peningkatan kualitas pelayanan.

Pada sektor pertanahan, pelayanan informasi sering dihadapkan pada kompleksitas administrasi, mulai dari pendaftaran, pengukuran, pemetaan, hingga penerbitan sertifikat tanah. Prosedur yang berlapis, koordinasi antarunit kerja yang belum optimal, serta perbedaan interpretasi regulasi di lapangan sering kali menjadi penyebab keterlambatan layanan. Kondisi ini dapat menimbulkan ketidakpastian bagi pemohon dan membuka potensi praktik yang tidak transparan. Dalam situasi seperti ini, kehadiran aparatur Humas yang memiliki kapasitas memadai dalam menyampaikan informasi, menerima aduan, dan menjembatani komunikasi antara instansi dan masyarakat menjadi sangat penting Kompas.com (2023).

Sebagai upaya menjawab permasalahan tersebut, Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) melalui Peraturan Menteri ATR/BPN No. 32 Tahun 2021 Tentang layanan informasi menginisiasi Program SERASI-PADU (Sosialisasi Seputar Layanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat). Program ini pada prinsipnya merupakan bentuk sosialisasi internal yang ditujukan kepada aparatur Humas dan petugas

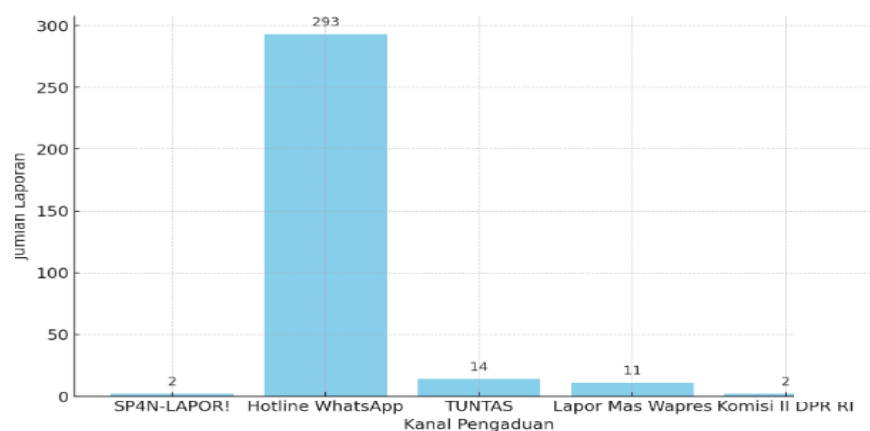
pengelola layanan informasi agar memiliki pemahaman yang komprehensif terkait mekanisme pelayanan dan penanganan pengaduan masyarakat. Program ini bertujuan untuk meningkatkan responsivitas, memperluas akses informasi, dan mengintegrasikan berbagai kanal pengaduan masyarakat secara terpadu KemenPAN-RB, (2020). Kanal pengaduan yang terintegrasi mencakup SP4N-LAPOR!, hotline WhatsApp, TUNTAS, Lapor Mas Wapres, dan Komisi II DPR RI. Dengan sistem *monitoring* dan evaluasi yang terstruktur, program ini diharapkan mampu meningkatkan transparansi, akuntabilitas, serta kepercayaan publik terhadap pelayanan pertanahan melalui peningkatan kapasitas aparatur yang mengelolanya.

Program SERASI-PADU merepresentasikan penerapan *e-government* dalam pelayanan publik, di mana digitalisasi tidak hanya mempercepat proses administrasi, tetapi juga mengubah paradigma birokrasi menuju orientasi hasil (*outcome-based*) dan berfokus pada pengalaman pengguna Reza, (2020). Implementasi program ini juga menjadi bagian dari komitmen *good governance* serta strategi untuk mengurangi kesenjangan digital (*digital divide*) yang masih menjadi kendala utama. Keberhasilan program pelayanan digital sangat bergantung pada kemampuan aparatur dalam menjangkau seluruh lapisan masyarakat, termasuk mereka yang memiliki keterbatasan infrastruktur dan literasi digital. Oleh sebab itu, penguatan kapasitas aparatur Humas menjadi elemen strategis dalam memastikan bahwa tujuan digitalisasi pelayanan publik dapat tercapai secara optimal.

Secara normatif, pengelolaan pengaduan pelayanan publik di ATR/BPN memiliki dasar hukum yang kokoh, sebagaimana tercantum dalam Pasal 28F Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yang menjamin hak setiap orang untuk berkomunikasi, memperoleh informasi, dan menyampaikan pendapat kepada penyelenggara negara. Ketentuan tersebut kemudian dipertegas melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mengharuskan setiap instansi menyediakan mekanisme pengaduan. Dari aspek teknis, pengelolaan pengaduan di lingkungan ATR/BPN sudah tertera dalam Peraturan Menteri ATR/Kepala

BPN Nomor 4 Tahun 2022, yang menggantikan Permen ATR/BPN Nomor 8 Tahun 2018. Peraturan ini mengatur struktur penanggung jawab di setiap tingkatan organisasi, klasifikasi jenis pengaduan, serta penetapan SP4N-LAPOR! sebagai kanal resmi untuk menerima pengaduan. Klasifikasi pengaduan dibedakan menjadi dua, yaitu: (1) pengaduan berkadar pengawasan, yang mencakup dugaan penyimpangan, penyalahgunaan wewenang, atau pelanggaran terkait ruang dan tanah; dan (2) pengaduan tidak berkadar pengawasan, yang meliputi saran dan kritik konstruktif. Proses penyelesaian pengaduan memiliki jangka waktu penanganan yang berbeda, mulai dari 10 hari kerja hingga 150 hari kerja, tergantung kategori dan substansinya.

Dalam rangka mengukur efektivitas dampak Program SERASI-PADU, salah satu aspek penting yang perlu dianalisis adalah distribusi pemanfaatan kanal-kanal pengaduan yang tersedia di lingkungan ATR/BPN Provinsi Lampung, yang dikelola langsung oleh aparatur Humas. Kanal pengaduan ini terdiri dari SP4N-LAPOR!, hotline WhatsApp, TUNTAS, Lapor Mas Wapres, dan Komisi II DPR RI, yang masing-masing memiliki karakteristik berbeda baik dari sisi aksesibilitas maupun tingkat responsivitas. Variasi penggunaan kanal ini dapat menjadi indikator awal terhadap tingkat kesadaran masyarakat dalam memanfaatkan sarana pengaduan yang disediakan, serta sejauh mana aparatur Humas mampu mengelola kanal-kanal tersebut secara optimal. Gambar 1 berikut menyajikan perbandingan jumlah pengaduan yang masuk melalui masing-masing kanal selama periode 2024.



Gambar 1. Diagram Batang Kanal Pengaduan Tahun 2024  
Sumber: Kanwil ATR/BPN Provinsi Lampung, 2024.

Berdasarkan diagram tersebut, terlihat bahwa kanal *hotline* WhatsApp menjadi kanal dengan jumlah pengaduan tertinggi, diikuti oleh SP4N-LAPOR! dan TUNTAS. Sementara itu, kanal Lapor Mas Wapres dan Komisi II DPR RI menunjukkan angka pengaduan yang relatif lebih rendah. Perbedaan tingkat pemanfaatan ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti kejelasan alur pengaduan yang belum sepenuhnya tersampaikan dengan baik kepada masyarakat, perbedaan tingkat kemudahan akses antar kanal, variasi persepsi masyarakat terhadap efektivitas masing-masing kanal, serta kecepatan dan kualitas respons yang diterima setelah pengaduan disampaikan. Oleh karena itu, diperlukan penguatan kapasitas aparatur Humas dalam memahami dan mengelola alur pelayanan, memanfaatkan teknologi secara optimal, serta memastikan informasi yang tersedia dapat diakses dan dipahami dengan lebih jelas oleh masyarakat, sehingga pemanfaatan kanal pengaduan dapat lebih merata dan kualitas pelayanan informasi publik di lingkungan ATR/BPN Provinsi Lampung semakin meningkat.

Evaluasi dampak menjadi langkah yang sangat penting dalam setiap program pelayanan publik, termasuk Program SERASI-PADU, karena melalui evaluasi dampak dapat diketahui sejauh mana tujuan program tercapai dan manfaatnya benar-benar dirasakan, baik dari sisi kinerja aparatur maupun dari perspektif masyarakat sebagai pengguna layanan. Tanpa evaluasi, penyelenggara layanan berpotensi hanya berfokus pada pelaksanaan prosedur administratif tanpa mengetahui sejauh mana efektivitas serta kualitas pelayanan yang diberikan. Evaluasi dampak memungkinkan identifikasi berbagai kekuatan dan kelemahan program, misalnya dalam hal peningkatan kapasitas aparatur, kejelasan alur pelayanan, keterjangkauan informasi, kecepatan penanganan aduan, serta tingkat kepuasan pengguna. Dengan adanya hasil evaluasi tersebut, kebijakan atau program yang dijalankan dapat diperbaiki secara lebih tepat sasaran, pemanfaatan sumber daya dapat dilakukan secara lebih efisien, dan keputusan strategis berbasis bukti dapat diambil untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Selain itu, evaluasi dampak juga menjadi indikator penting dalam mewujudkan prinsip *good governance*, karena melalui proses ini transparansi, akuntabilitas, serta ruang partisipasi masyarakat dalam

pengawasan layanan dapat lebih terjamin. Secara keseluruhan, evaluasi dampak tidak hanya menilai hasil program, tetapi juga mendorong terjadinya perbaikan berkelanjutan agar pelayanan publik menjadi lebih responsif, adil, dan berkualitas bagi seluruh masyarakat.

Berdasarkan hasil penelusuran, belum terdapat penelitian terdahulu yang secara spesifik membahas mengenai Program SERASI-PADU sebagai bentuk penguatan kapasitas aparatur Humas di Kantor Wilayah ATR/BPN Provinsi Lampung. Oleh karena itu, penelitian ini mengkaji dampak program tersebut dalam meningkatkan akses layanan informasi publik melalui penguatan kapasitas aparatur yang mengelolanya. Meskipun demikian, penelitian ini tetap mengacu pada sejumlah studi sebelumnya yang relevan sebagai dasar teoritis dan pembanding. Beberapa penelitian terkait kanal pengaduan publik digital yang menjadi referensi antara lain:

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

<b>No</b>	<b>Nama Penulis</b>	<b>Judul</b>	<b>Hasil Penelitian</b>	<b>Batasan Penelitian</b>
1.	Wahyudi, M., Syafaruddin, S., Andi Riska, A., Khaeriyah, K., & Natsir, N. (2023).	Dampak Perubahan Layanan Publik yang Disebabkan oleh Teknologi dan Media Sosial	Penelitian mengungkapkan bahwa teknologi dan media sosial memberikan tiga pengaruh utama terhadap layanan publik, yaitu meningkatkan kemudahan akses layanan, mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan, serta menimbulkan kesenjangan digital yang berdampak pada pemerataan akses layanan.	Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif dan lebih menekankan pada dampak umum teknologi dan media sosial terhadap layanan publik; belum mengkaji secara spesifik penerapan pada sektor layanan pertanahan seperti ATR/BPN.

2.	Hamim, R. N., Meidiana, A., Helmi, C., & Nurdin, N. (2024)	Dampak Implementasi <i>E-Government</i> Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik di Desa Sukajaya	Penggunaan <i>e-government</i> rendah; kepuasan meningkat tapi tidak penuh; ada hambatan keterampilan digital dan integrasi sistem yang kurang	Kualitatif berbasis literatur di satu desa, generalisasi terbatas; tidak ada survei kuantitatif besar
3.	Amalia, S. F., & Anwar, M. K. (2024)	Dampak Penerapan <i>E-Government</i> Terhadap Perubahan Budaya Birokrasi Untuk Mencapai Transparansi dan Akuntabilitas	<i>E-government</i> mendorong interaksi partisipatif dan demokrasi; perubahan budaya birokrasi diperlukan agar transparansi dan akuntabilitas tercapai instansi.	Teoritis, kurang studi empiris banyak instansi; tidak analisis hambatan lokal secara rinci
4.	Bali, R. T. (2024)	Dampak Program Pelataran terhadap Peningkatan Pelayanan Pendaftaran Tanah dan Indeks Kepuasan Masyarakat Program Pelataran (Studi Kasus di Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa)	Program Pelataran berdampak positif terhadap peningkatan akses pelayanan pendaftaran tanah dan indeks kepuasan masyarakat, khususnya melalui penyediaan layanan di luar jam kerja.	Program Pelataran meningkatkan akses dan kepuasan pelayanan pendaftaran tanah, sejalan dengan tujuan SERASI-PADU, namun penelitian ini terbatas pada satu Kantor Pertanahan dan belum mengkaji integrasi serta keberlanjutan program.
5.	Qutni, D. (2023)	Dampak Teknologi dan Informasi dalam Meningkatkan	TI meningkatkan kualitas administrasi sekolah; pelatihan ICT untuk guru &	Studi kualitatif pada satu sekolah; <i>purposive sampling</i>

---

Kualitas Pelayanan pada MTs Al Hamidiyah Kadukacapi Kabupaten Serang	staf; motivasi penggunaan TI tinggi di sekolah	kunci informan bisa bias pandangan
----------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------	------------------------------------

---

Sumber: Diolah Oleh Peneliti, 2025

Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa kajian mengenai pelayanan publik dan pemanfaatan teknologi digital telah banyak dilakukan dengan beragam fokus. Wahyudi dkk. (2023) menekankan bahwa teknologi dan media sosial memberikan dampak yang signifikan terhadap layanan publik, baik dalam meningkatkan kemudahan akses layanan, mendorong partisipasi masyarakat, maupun dalam memunculkan tantangan baru berupa kesenjangan digital. Hamim dkk. (2024) menunjukkan bahwa implementasi *e-government* belum sepenuhnya optimal dalam meningkatkan kepuasan masyarakat, khususnya akibat rendahnya keterampilan digital dan lemahnya integrasi sistem. Amalia dan Anwar (2024) menemukan bahwa penerapan *e-government* berperan dalam mendorong perubahan budaya birokrasi menuju transparansi dan akuntabilitas, meskipun masih diperlukan komitmen kuat dari aparatur untuk mewujudkannya secara nyata. Sementara itu, Bali (2024) menunjukkan bahwa implementasi Program Pelataran berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan pendaftaran tanah dan kepuasan masyarakat melalui perluasan waktu layanan, meskipun masih terbatas pada konteks studi kasus di satu Kantor Pertanahan. Adapun Qutni (2023) memperlihatkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi mampu meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pada lembaga pendidikan, meskipun hasilnya masih terbatas pada ruang lingkup institusi tertentu.

Berbeda dengan penelitian terdahulu yang lebih banyak menyoroti dampak teknologi digital, *e-government*, dan literasi digital terhadap pelayanan publik secara umum maupun dalam konteks sektor pendidikan dan pemerintahan desa, penelitian ini secara khusus berfokus pada dampak Program SERASI-PADU sebagai bentuk penguatan kapasitas aparatur Humas di Kantor Wilayah

ATR/BPN Provinsi Lampung. Program SERASI-PADU diposisikan sebagai inovasi internal yang mendorong peningkatan pemahaman, keterampilan, dan kesiapan aparatur dalam mengelola layanan informasi dan pengaduan masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya membahas bentuk penerapannya, tetapi juga menilai perubahan positif yang dihasilkan terhadap peningkatan akses layanan informasi publik, khususnya dari aspek keterjangkauan, kemudahan, dan keterlibatan masyarakat.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, masih ditemukan permasalahan dalam konsistensi kinerja Humas dalam memberikan kepastian akses informasi kepada masyarakat. Kondisi tersebut mendorong ATR/BPN untuk menginisiasi Program SERASI-PADU sebagai upaya mengatasi permasalahan tersebut. Oleh karena itu, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: ‘Bagaimana dampak Program Sosialisasi Seputar Layanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat (SERASI-PADU) terhadap penguatan kinerja Humas dalam meningkatkan akses layanan informasi di Kantor Wilayah BPN Provinsi Lampung?’

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dampak Program Sosialisasi Seputar Layanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat (SERASI-PADU) terhadap penguatan kinerja Humas dalam meningkatkan akses layanan informasi di Kantor Wilayah BPN Provinsi Lampung.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Secara teoritis
  - a. Menambah pemahaman dan wawasan mengenai dampak kebijakan pelayanan publik digital, khususnya dalam konteks Program SERASI-PADU di sektor pertanian.
  - b. Menyediakan referensi dan sumber informasi yang berguna Bagi kalangan akademisi, peneliti, serta praktisi yang memiliki ketertarikan

terhadap isu transformasi. pelayanan publik berdasarkan teknologi informasi, transparansi informasi publik, dan *good governance*.

## 2. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Kantor Wilayah BPN Provinsi Lampung dalam mengevaluasi dampak Program Sosialisasi Seputar Layanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat, khususnya terkait penguatan kinerja aparatur Humas, peningkatan efektivitas pengelolaan kanal layanan informasi dan pengaduan, serta optimalisasi akses layanan informasi publik agar lebih responsif, transparan, dan mudah dijangkau oleh masyarakat.

## **II. TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1 Tinjauan Dampak**

#### **2.1.1 Pengertian Dampak**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), dampak didefinisikan sebagai suatu benturan atau pengaruh yang kuat yang menimbulkan akibat tertentu, baik yang bersifat positif maupun negatif. Pengertian ini menunjukkan bahwa dampak tidak hanya merujuk pada peristiwa fisik berupa benturan, tetapi juga mencakup konsekuensi yang timbul sebagai hasil dari suatu tindakan, kebijakan, atau peristiwa. Lebih lanjut, KBBI menjelaskan bahwa istilah berdampak mengacu pada kondisi adanya pengaruh yang signifikan sehingga menimbulkan akibat tertentu, sedangkan mendampak diartikan sebagai tindakan membentur, menumbuk, atau melanggar yang menyebabkan terjadinya suatu akibat. Berdasarkan pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa dampak merupakan konsekuensi yang muncul sebagai hasil dari suatu proses atau tindakan yang memiliki daya pengaruh kuat terhadap objek atau kondisi yang dikenainya.

Pengertian dampak dalam kajian kebijakan publik merujuk pada keseluruhan efek yang muncul sebagai konsekuensi dari suatu kebijakan yang diimplementasikan. Simatupang (2011) mengutip pendapat Dye yang menyatakan bahwa dampak kebijakan adalah keseluruhan efek yang ditimbulkan oleh suatu kebijakan dalam kondisi kehidupan nyata, baik yang bersifat langsung maupun tidak langsung, serta mencakup efek simbolis maupun efek nyata yang dialami oleh kelompok sasaran maupun kelompok lain di luar sasaran kebijakan. Lebih lanjut, dijelaskan bahwa

dampak kebijakan tidak dapat disamakan dengan output kebijakan, karena output hanya menunjukkan aktivitas atau tindakan pemerintah, sedangkan dampak menekankan pada perubahan yang terjadi dalam lingkungan sosial, ekonomi, dan politik sebagai akibat dari kebijakan tersebut. Dengan demikian, pemahaman terhadap dampak kebijakan menuntut adanya penilaian terhadap perubahan kondisi masyarakat, baik pada masa sekarang maupun masa yang akan datang, sebagai ukuran keberhasilan atau kegagalan suatu kebijakan publik.

### **2.1.2 Jenis-Jenis Dampak**

Jenis-jenis dampak dapat diklasifikasikan berdasarkan pengertian dampak sebagai pengaruh yang kuat yang menimbulkan akibat baik positif maupun negatif Partanto, 1994 dalam Rahmat & Alawiyah, (2020). Berdasarkan pengertian tersebut, dampak pada dasarnya dibedakan menjadi dua jenis, yaitu sebagai berikut.

#### **1. Dampak Positif**

Dampak positif merupakan pengaruh yang menimbulkan akibat yang bersifat menguntungkan, memperbaiki, atau meningkatkan kondisi individu maupun kelompok. Rahmat (2020) menjelaskan bahwa dampak positif dapat muncul sebagai hasil dari adanya upaya penanganan atau intervensi yang tepat terhadap suatu peristiwa yang dialami individu. Dalam konteks bencana alam, misalnya, penerapan konseling traumatik dapat memberikan dampak positif berupa pemulihan kondisi psikologis korban, peningkatan ketahanan mental, serta kemampuan individu untuk beradaptasi kembali dengan lingkungan dan aktivitas kehidupan sehari-hari.

#### **2. Dampak Negatif**

Dampak negatif merupakan pengaruh yang menimbulkan akibat yang merugikan atau melemahkan kondisi individu maupun kelompok. Rahmat (2020) mengungkapkan bahwa peristiwa tertentu, seperti bencana alam, dapat menimbulkan dampak negatif dalam bentuk gangguan psikologis, antara lain trauma, kecemasan, dan tekanan emosional yang berkepanjangan. Dampak negatif ini menunjukkan bahwa suatu peristiwa dapat memberikan pengaruh kuat yang menurunkan kualitas kehidupan individu, khususnya apabila tidak disertai dengan penanganan yang memadai.

## 2.2 Tinjauan Evaluasi Dampak

### 2.2.1 Definisi Evaluasi Dampak

Menurut Yusuf (dalam Dewi, 2022), evaluasi merupakan kegiatan penelaahan yang dilakukan secara sistematis terhadap pelaksanaan suatu program untuk memperkirakan, menilai, dan memantau keberlanjutannya di masa mendatang. Evaluasi tidak semata-mata berfokus pada kesalahan di masa lalu, tetapi lebih diarahkan pada upaya perbaikan berkelanjutan guna meningkatkan efektivitas serta peluang keberhasilan program. Selain itu, evaluasi berfungsi sebagai alat ukur yang objektif terhadap tingkat pencapaian hasil yang telah direncanakan, di mana temuan yang dihasilkan dapat dimanfaatkan sebagai umpan balik dalam penyempurnaan perencanaan kebijakan ke depan.

Secara konseptual, evaluasi memiliki makna yang berkaitan erat dengan proses pemberian nilai terhadap kinerja suatu kebijakan atau program. Dunn (dalam Dewi, 2022) menjelaskan bahwa evaluasi dipahami sebagai kegiatan penilaian dan perkiraan yang dilakukan berdasarkan ukuran-ukuran tertentu untuk menganalisis sejauh mana hasil kebijakan memberikan manfaat. Evaluasi menghasilkan informasi mengenai nilai atau kegunaan suatu kebijakan, khususnya ketika kebijakan tersebut berkontribusi terhadap pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan, sehingga dapat dinilai tingkat kinerjanya. Sementara itu, Anggara (2014) menegaskan bahwa evaluasi kebijakan merupakan proses penilaian terhadap kebijakan beserta muatan program yang dikandung di dalamnya, dengan tujuan mengetahui manfaat yang dihasilkan, dampak (*outcome*) yang ditimbulkan, serta tingkat kesesuaian antara kebijakan atau program dengan tujuan yang hendak dicapai. Kesesuaian ini menunjukkan adanya hubungan antara sarana yang digunakan dengan sasaran yang ingin diwujudkan melalui pelaksanaan kebijakan atau program tersebut. Dalam konteks inilah, evaluasi dampak dilakukan untuk menjawab pertanyaan mendasar mengenai sejauh mana hasil yang telah dicapai oleh suatu program serta apakah pelaksanaannya mampu menimbulkan perubahan yang signifikan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Dengan demikian, evaluasi dampak dapat dipahami sebagai proses penilaian yang sistematis dan objektif untuk mengukur perubahan nyata yang ditimbulkan oleh suatu kebijakan

atau program setelah dilaksanakan, sekaligus menjadi dasar umpan balik dalam penyempurnaan kebijakan dan perbaikan program di masa mendatang. Dalam penelitian ini, evaluasi dampak digunakan untuk menilai perubahan yang ditimbulkan oleh Program Sosialisasi Seputar Layanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat (SERASI-PADU), khususnya terhadap penguatan kinerja aparatur Humas dalam meningkatkan akses layanan informasi publik di Kantor Wilayah BPN Provinsi Lampung.

### **2.2.2 Fungsi Evaluasi Dampak**

Fungsi evaluasi dampak menurut Nugroho (dalam Dewi, 2022) meliputi empat fungsi utama, yakni eksplanasi, kepatuhan, *audit*, dan akunting. Melalui evaluasi dampak, realitas pelaksanaan program dapat diuraikan secara lebih jelas, serta memungkinkan terbentuknya generalisasi mengenai pola hubungan antardimensi yang terdapat dalam realitas dampak kebijakan yang diamati.

#### 1. Eksplanasi

Melalui fungsi ini, penganalisis bisa mengungkap berbagai permasalahan, kondisi, serta para pihak yang berperan dalam mendorong keberhasilan maupun yang menjadi penyebab kegagalan dampak suatu kebijakan atau program.

#### 2. Kedisiplinan

Evaluasi dampak bertujuan mengkaji sampai sejauh mana tindakan para pelaksana kebijakan, baik dari unsur birokrasi maupun aktor lainnya, telah berjalan sesuai dengan standar, ketentuan, dan prosedur yang telah ditetapkan dalam kebijakan tersebut.

#### 3. *Audit*

Melalui evaluasi dampak dapat diketahui apakah *output* kebijakan benar-benar diterima oleh kelompok sasaran yang dituju atau justru terjadi kebocoran serta penyimpangan dalam proses pelaksanaannya.

#### 4. Akunting

Fungsi ini berkaitan dengan penilaian terhadap berbagai konsekuensi ekonomi yang muncul sebagai dampak dari pelaksanaan suatu kebijakan atau program.

Secara umum, evaluasi dampak memiliki dua fungsi utama. Pertama, menyediakan informasi yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan mengenai kinerja suatu kebijakan, khususnya terkait sejauh mana kebutuhan, nilai, dan peluang masyarakat telah terpenuhi melalui kebijakan tersebut. Kedua, evaluasi dampak berfungsi untuk memperjelas sekaligus mengkritisi nilai-nilai yang melandasi penetapan tujuan dan sasaran kebijakan. Proses klarifikasi ini dilakukan dengan merumuskan serta mengoperasionalkan tujuan dan sasaran kebijakan secara lebih terukur dan terarah.

### 2.2.3 Model Evaluasi Dampak

Berdasarkan Cook dan Scioli (1975) setelah dilakukan beberapa penyesuaian, skema model evaluasi dampak dapat diklasifikasikan secara lebih jelas. William Dunn dalam Keban (2008) mengemukakan bahwa model yang dapat digunakan dalam evaluasi dampak kebijakan, yang terdiri atas:

1. *The adversary model*

Model *adversary* merupakan bentuk evaluasi dampak yang membagi evaluator ke dalam dua kelompok dengan peran yang berbeda. Kelompok pertama bertugas menyajikan hasil evaluasi yang menunjukkan dampak positif, keefektifan, serta keberhasilan kebijakan, sedangkan kelompok kedua berfokus pada penemuan dampak negatif, ketidakefektifan, kegagalan, dan ketidaktepatan sasaran dari kebijakan yang dievaluasi. Pembagian peran ini bertujuan untuk menjamin objektivitas dan menghindari keberpihakan dalam proses evaluasi. Hasil dari pertukaran pandangan kedua kelompok inilah yang kemudian dijadikan dasar dalam penilaian akhir terhadap dampak kebijakan, meskipun model ini dinilai kurang efisien dari segi pengumpulan data.

2. *The transaction model*

*Transaction model* berkaitan dengan metode yang menggunakan studi kasus bersifat alami dan kontekstual. Pada model ini terbagi menjadi dua bentuk, yaitu *responsive evaluation* dan *informative evaluation*. *Responsive evaluation* dilakukan melalui interaksi informal yang berlangsung secara berulang agar dampak kebijakan dapat digambarkan secara lebih akurat sesuai dengan realitas di lapangan, sedangkan *informative evaluation* bertujuan untuk mengkaji program atau kebijakan yang bersifat inovatif dengan cara

mendeskripsikan serta menjelaskan pelaksanaannya beserta dampak yang muncul. Oleh karena itu, model ini berupaya mendeteksi dan mendokumentasikan berbagai pihak yang terlibat dalam pelaksanaan kebijakan atau program.

### 3. *Goal free model*

Model *goal free* merupakan model evaluasi dampak yang berorientasi pada penemuan dampak nyata yang benar-benar terjadi, bukan hanya pada dampak yang direncanakan atau yang telah ditetapkan dalam tujuan formal program. Dalam model ini, evaluator tidak diwajibkan untuk memahami tujuan awal kebijakan secara mendalam, melainkan berfokus pada pengamatan langsung terhadap berbagai konsekuensi yang timbul di lapangan, baik unsur yang bersifat terencana maupun tidak terencana. Dengan ini, posisi evaluator menjadi lebih netral dan diharapkan mampu menghasilkan penilaian yang lebih objektif terhadap dampak kebijakan yang diteliti.

## 2.2.4 Indikator Evaluasi Dampak

Dalam pelaksanaan evaluasi dampak kebijakan, keberadaan indikator yang jelas sangat penting agar hasil penilaian tidak bersifat bias dan tetap berada pada jalur analisis yang objektif. Menurut Dunn yang dikutip oleh Subarsono serta dijelaskan kembali oleh Tahir, evaluasi kebijakan, termasuk evaluasi dampak, dapat diukur melalui lima indikator utama Dunn (dalam Tahir, 2018):, yaitu:

1. Efektivitas (*effectiveness*), yaitu apakah hasil yang diinginkan telah tercapai.
2. Efisiensi (*efficiency*), yaitu membandingkan antara hasil yang dicapai dengan sumber daya yang digunakan.
3. Kecukupan (*adequacy*), yaitu sejauh mana hasil yang telah dicapai mampu memecahkan masalah.
4. Pemerataan (*equity*), yaitu apakah biaya dan manfaat kebijakan terdistribusi secara adil kepada kelompok masyarakat yang berbeda.
5. Responsivitas (*responsiveness*), yaitu sejauh mana hasil kebijakan sesuai dengan nilai, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
6. Ketepatan (*appropriateness*), yaitu apakah hasil yang dicapai benar-benar bermanfaat bagi masyarakat.

Berdasarkan keenam indikator evaluasi kebijakan menurut Dunn, penelitian ini tidak menggunakan seluruh indikator, melainkan memfokuskan pada tiga indikator, yaitu efektivitas, pemerataan, dan responsivitas, yang dipilih secara selektif berdasarkan pertimbangan relevansi teoritis dan kesesuaian empiris dengan fokus penelitian. Pemilihan ini didasarkan pada argumentasi bahwa ketiga indikator tersebut secara langsung merepresentasikan dimensi dampak yang ingin dianalisis, yakni pencapaian tujuan program, distribusi manfaat kepada masyarakat, serta kemampuan aparatur dalam merespons kebutuhan layanan informasi dan pengaduan. Selain itu, pembatasan indikator dilakukan untuk menjaga ketajaman analisis agar tidak melebar, sehingga pembahasan dapat dilakukan secara lebih mendalam dan terarah sesuai konteks Program SERASI-PADU. Di sisi lain, keterbatasan penelitian, baik dari segi ruang lingkup, maupun ketersediaan data, turut menjadi pertimbangan metodologis dalam memastikan bahwa indikator yang digunakan tetap operasional, terukur, dan mampu merefleksikan kondisi empiris di lapangan. Adapun sub-indikator dikembangkan sebagai penjabaran operasional dari indikator utama menurut Dunn (dalam Tahir, 2018), yang disesuaikan dengan konteks penelitian guna meningkatkan ketepatan analisis:

1 Efektivitas (*effectiveness*)

Indikator efektivitas digunakan untuk menilai sejauh mana Program SERASI-PADU mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan, khususnya dalam memperkuat kinerja aparatur Humas dalam mengelola layanan informasi dan pengaduan masyarakat. Sub-indikator efektivitas meliputi:

- a) Pencapaian tujuan
- b) Peningkatan kinerja Humas
- c) Peningkatan akses informasi

2 Pemerataan (*equity*)

Indikator pemerataan digunakan untuk menilai apakah dampak peningkatan kinerja aparatur Humas melalui Program SERASI-PADU dirasakan secara merata oleh masyarakat. Sub-indikator pemerataan meliputi:

- a) Keterjangkauan layanan
- b) Distribusi manfaat
- c) Kesetaraan layanan

### 3 Responsivitas (*responsiveness*)

Indikator Indikator responsivitas digunakan untuk menilai kemampuan aparatur Humas dalam merespons permintaan informasi dan pengaduan masyarakat secara tepat dan sesuai kebutuhan. Sub-indikator responsivitas meliputi:

- a) Kesesuaian dengan kebutuhan
- b) Pemahaman terhadap pengaduan
- c) Penerimaan Masyarakat

#### **2.2.5 Pendekatan Evaluasi Dampak**

Menurut William Dunn yang dikutip oleh Tahir (2018), evaluasi dampak kebijakan dapat dilakukan melalui tiga jenis pendekatan:

##### 1. Evaluasi Semu (*Pseudo Evaluation*)

Upaya ini menerapkan metode deskriptif guna menyajikan data yang dipandang akurat dan bisa dipertanggungjawabkan berhubungan dengan hasil suatu kebijakan, tanpa menelaah lebih lanjut nilai maupun manfaat dari hasil tersebut bagi individu, kelompok, atau masyarakat. Pendekatan ini didasarkan pada anggapan bahwa ukuran terhadap manfaat atau nilai sudah jelas dan tidak menimbulkan perbedaan pendapat.

##### 2. Evaluasi Formal (*Formal Evaluation*)

Pendekatan ini mengandalkan metode yang mampu menghasilkan informasi yang andal dan sah tentang hasil kebijakan dengan merujuk pada tujuan dan sasaran program yang telah dirumuskan dan disahkan oleh pihak berwenang sebagai tolok ukur utama. Asumsinya, target dan tujuan yang dirumuskan secara formal dapat dijadikan standar yang tepat dalam menilai efektivitas serta nilai suatu kebijakan atau program.

##### 3. Evaluasi Keputusan Teoretis (*Descriptive Theoretic Evaluation*)

Pendekatan ini memakai teknik deskriptif untuk memperoleh data yang akurat dan tepercaya terkait hasil kebijakan yang secara jelas diharapkan oleh seluruh pihak yang terlibat. Penilaian dalam pendekatan ini didasarkan pada kesesuaian antara hasil yang dicapai dengan harapan serta kepentingan para pemangku kepentingan. metode ini diarahkan untuk mengenali baik tujuan dan target yang

tersirat maupun yang dinyatakan secara langsung oleh pemangku kepentingan. Hal ini bertujuan agar efek dari kebijakan tersebut bisa dipahami dengan lebih mendalam Tahir (2018).

## **2.3 Tinjauan Pelayanan Informasi**

### **2.3.1 Definisi Pelayanan Informasi**

Pelayanan informasi merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang bertujuan memberikan kemudahan akses bagi masyarakat dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan terkait tugas, fungsi, kebijakan, serta layanan yang diselenggarakan oleh badan publik. Layanan ini tidak hanya sebatas menyajikan data, tetapi juga memastikan bahwa informasi yang diberikan bersifat jelas, akurat, relevan, dan dapat dipahami oleh masyarakat sebagai dasar dalam mengetahui hak, kewajiban, serta prosedur layanan yang berlaku. Informasi sendiri dipahami sebagai hasil pengolahan data yang disajikan dalam bentuk yang berguna, tepat, dan bermanfaat bagi kebutuhan publik. Hal ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik sebagaimana dikemukakan oleh Fakhri (2020).

Dalam konteks pelayanan publik, informasi dipandang sebagai keterangan atau pernyataan yang menjelaskan suatu peristiwa, kebijakan, atau layanan yang disajikan dalam berbagai format sesuai dengan perkembangan teknologi komunikasi, baik elektronik maupun non-elektronik. Informasi publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dan disampaikan oleh badan publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Oleh karena itu, pelayanan informasi publik harus dilaksanakan secara terbuka, mudah diakses, transparan, dan nondiskriminatif agar setiap warga negara memiliki hak yang sama dalam memperoleh informasi.

Selain itu, pelayanan informasi juga bertujuan untuk meningkatkan keterbukaan dan kepercayaan publik terhadap kinerja instansi pemerintah, sekaligus mendorong partisipasi masyarakat dalam mengawasi jalannya pelayanan publik. Dengan tersedianya informasi yang jelas dan mudah diakses, masyarakat dapat lebih memahami alur, mekanisme, serta prosedur layanan yang disediakan oleh instansi.

Dengan demikian, pelayanan informasi dapat dipahami sebagai proses penyediaan, penyampaian, dan pertukaran informasi yang dilakukan oleh badan publik kepada masyarakat secara sistematis, terbuka, dan dapat dipertanggungjawabkan. Setiawan (2022) menegaskan bahwa layanan informasi publik yang efektif akan memperkuat partisipasi masyarakat, meningkatkan transparansi, serta membantu masyarakat dalam mengambil keputusan yang berkaitan dengan pelayanan yang mereka butuhkan.

### **2.3.2 Akses Layanan Informasi**

Akses layanan informasi dapat dipahami sebagai kemampuan masyarakat untuk memperoleh, memanfaatkan, dan menggunakan informasi publik yang disediakan oleh badan publik. Akses ini tidak hanya berkaitan dengan ketersediaan informasi pada waktu dan tempat tertentu, tetapi juga menyangkut sejauh mana layanan tersebut mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat tanpa hambatan fisik, sosial, maupun ekonomi Donabedian (dalam Makhya, 2025).

Konsep akses layanan informasi mencakup keterjangkauan, kemudahan, serta transparansi dalam memperoleh informasi yang relevan dengan kebutuhan publik. Hal ini sejalan dengan pandangan Frenk (1992), bahwa aksesibilitas tidak cukup diukur dari adanya layanan, melainkan juga dari karakteristik layanan yang mendukung masyarakat dalam mengaksesnya. Dalam konteks penyelenggaraan layanan publik, akses informasi menjadi sangat penting karena informasi merupakan instrumen untuk meningkatkan partisipasi, membangun kepercayaan, serta memperkuat akuntabilitas pemerintah terhadap masyarakat Dwiyanto (2021).

Menurut Mubasyiroh dan Laksono (dalam Makhya, 2025), terdapat empat dimensi utama yang dapat digunakan untuk menilai akses layanan informasi. Pertama, ketersediaan layanan, yang mencakup adanya unit layanan informasi, keberadaan aparatur yang kompeten, serta kesiapan sistem dan media penyampaian informasi. Kedua, akses fisik, yang mencakup jarak, sarana prasarana, dan pemanfaatan teknologi digital. Ketiga, akses ekonomi, yang berkaitan dengan keterjangkauan biaya dan transparansi layanan. Keempat, akses sosial, yang meliputi kejelasan informasi, kemudahan prosedur, keramahan dan responsivitas petugas, serta tingkat kepercayaan masyarakat terhadap badan publik penyelenggara.

Dengan demikian, akses layanan informasi dapat dipandang sebagai prasyarat penting dalam mewujudkan keterbukaan informasi publik. Layanan yang terbuka, mudah dijangkau, serta setara bagi semua warga negara akan memperkuat prinsip *good governance*, karena membuka peluang bagi masyarakat untuk berperan aktif dalam proses penyelenggaraan pemerintahan serta pengawasan publik.

### **2.3.3 Kriteria Evaluasi Layanan Informasi**

Dalam evaluasi layanan informasi publik, beberapa kriteria penilaian digunakan untuk menilai kualitas pelaksanaan layanan serta dampak yang dihasilkan oleh aparatur pengelola layanan, khususnya Humas. Menurut Haryati dkk. (2024), terdapat empat kriteria utama yang dapat digunakan dalam mengevaluasi layanan informasi publik, yaitu:

1. Efektivitas, yaitu mengevaluasi sejauh mana tujuan layanan informasi dapat tercapai, misalnya apakah informasi yang disampaikan oleh aparatur Humas telah mampu menjawab kebutuhan pengguna layanan.
2. Efisiensi, yaitu mengukur sejauh mana sumber daya yang digunakan, seperti waktu, tenaga, dan biaya, dimanfaatkan secara optimal dalam proses penyampaian informasi dan pengelolaan pengaduan.
3. Kualitas pelayanan, yaitu berkaitan dengan mutu layanan yang diberikan, mencakup keandalan informasi, kejelasan komunikasi, responsivitas aparatur, serta konsistensi dalam memberikan pelayanan.
4. Kecepatan layanan, yaitu menilai seberapa cepat informasi diberikan atau pengaduan ditindaklanjuti, yang mencerminkan kemampuan aparatur dalam merespons kebutuhan publik secara tepat waktu.

Berdasarkan kriteria evaluasi layanan informasi publik menurut Haryati dkk. (2024), penelitian ini tidak menggunakan seluruh kriteria, melainkan memfokuskan pada tiga kriteria, yaitu efisiensi, kualitas pelayanan, dan kecepatan layanan, yang dipilih secara selektif berdasarkan pertimbangan relevansi teoritis dan kesesuaian empiris dengan fokus penelitian. Pemilihan ini juga didasarkan pada pertimbangan konseptual untuk menghindari tumpang tindih analisis, di mana indikator efektivitas telah digunakan dalam evaluasi dampak berdasarkan

teori Dunn untuk menilai pencapaian tujuan program secara keseluruhan. Oleh karena itu, pada evaluasi layanan difokuskan pada aspek operasional, yaitu bagaimana sumber daya dikelola, bagaimana mutu layanan diberikan, serta seberapa cepat respons terhadap kebutuhan Masyarakat. Adapun indikator dikembangkan sebagai penjabaran operasional dari kriteria utama menurut Haryati dkk. (2024) yang disesuaikan dengan konteks penelitian guna meningkatkan ketepatan analisis.:

#### 1. Efisiensi

Kriteria ini digunakan untuk menilai kemampuan aparatur Humas dalam mengelola sumber daya secara optimal dalam pelaksanaan program. Indikator:

- a) Pemanfaatan sumber daya
- b) Kesederhanaan prosedur
- c) Optimalisasi waktu

#### 2. Kualitas pelayanan

Kriteria ini menilai mutu layanan informasi dan pengaduan yang diberikan kepada masyarakat. Indikator:

- a) Kejelasan informasi
- b) Kompetensi petugas
- c) Ketepatan informasi

#### 3. Kecepatan layanan

Kriteria ini menilai kecepatan respons dan tindak lanjut terhadap permintaan informasi maupun pengaduan. Indikator:

- a) Ketepatan waktu respons
- b) Kecepatan tindak lanjut
- c) Kepatuhan standar waktu

### **2.4 Kerangka Pikir**

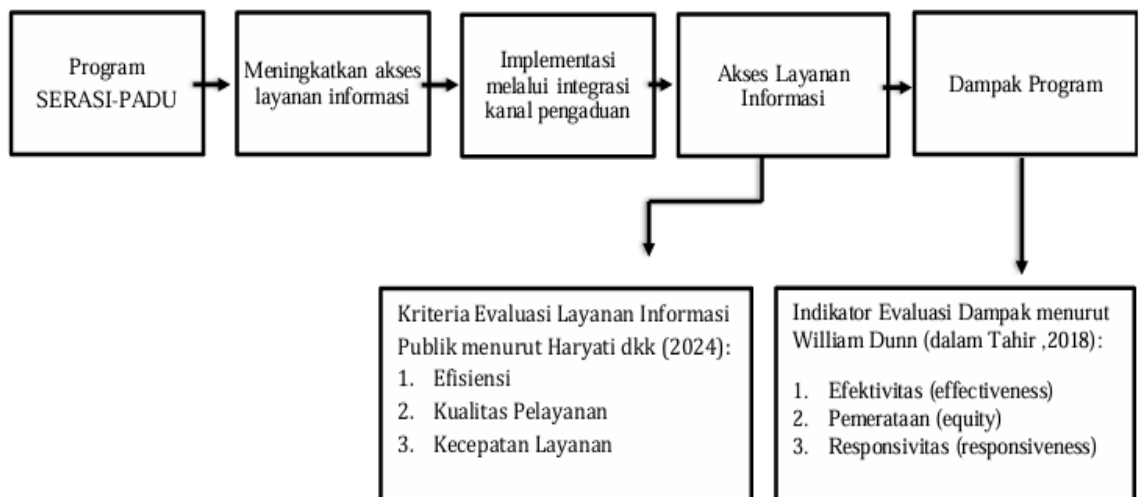
Program Sosialisasi Seputar Layanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat (SERASI-PADU) merupakan inisiatif yang dikembangkan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) melalui Peraturan Menteri ATR/BPN No. 32 Tahun 2021 Tentang layanan informasi dengan orientasi pada penguatan kapasitas dan kinerja aparatur Humas dalam mengelola layanan

informasi dan pengaduan publik. Program ini tidak hanya menitikberatkan pada penyediaan kanal layanan, tetapi lebih pada peningkatan kompetensi aparatur dalam memahami mekanisme pelayanan informasi, penguasaan prosedur penanganan pengaduan, serta kemampuan teknis dalam mengintegrasikan berbagai kanal layanan yang tersedia.

Dalam kerangka pikir penelitian ini, penguatan kinerja aparatur Humas diposisikan sebagai mekanisme utama yang menjembatani pelaksanaan program dengan peningkatan akses layanan informasi publik. Peningkatan kapasitas tersebut tercermin melalui perbaikan kualitas pengelolaan layanan informasi, yang diukur menggunakan kriteria evaluasi layanan menurut Haryati dkk. (2024), yaitu efisiensi, kualitas pelayanan, dan kecepatan layanan. Ketiga aspek ini dipandang sebagai variabel yang menggambarkan proses operasional setelah program dijalankan.

Selanjutnya, perbaikan kualitas layanan tersebut dianalisis dampaknya terhadap peningkatan akses layanan informasi publik melalui indikator evaluasi dampak kebijakan menurut Dunn (dalam Tahir, 2018), yaitu efektivitas, pemerataan, dan responsivitas. Dalam konteks ini, dampak dipahami sebagai konsekuensi atau perubahan yang muncul setelah adanya penguatan kinerja aparatur dan peningkatan kualitas layanan.

Dengan demikian, alur kerangka pikir penelitian ini bersifat bertahap dan kausal, dimulai dari pelaksanaan Program SERASI-PADU, kemudian menghasilkan penguatan kinerja aparatur Humas yang tercermin dalam peningkatan kualitas layanan informasi, dan pada akhirnya menimbulkan dampak berupa peningkatan efektivitas, pemerataan, dan responsivitas akses layanan informasi publik di Kantor Wilayah BPN Provinsi Lampung. Struktur ini menegaskan bahwa kriteria evaluasi layanan berfungsi sebagai penjabar proses, sedangkan indikator evaluasi dampak digunakan untuk menilai hasil akhir dari pelaksanaan program..



Gambar 2. Kerangka Pikir  
Sumber: Diolah Peneliti, 2025

### **III. METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Tipe Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, karena berfokus pada penggambaran dampak Program Sosialisasi Seputar Layanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat (SERASI-PADU) terhadap penguatan kinerja aparatur Humas dalam meningkatkan akses layanan informasi publik di Kantor Wilayah BPN Provinsi Lampung. Pendekatan ini dipilih untuk memberikan pemahaman yang mendalam mengenai bagaimana program tersebut berkontribusi terhadap peningkatan kapasitas aparatur Humas, khususnya dalam memahami mekanisme layanan informasi, mengelola kanal pengaduan, serta memberikan respons terhadap permintaan informasi dari masyarakat.

Melalui metode kualitatif deskriptif, peneliti tidak hanya menelaah proses pelaksanaan Program SERASI-PADU, tetapi juga menilai perubahan yang terjadi pada kinerja aparatur Humas, baik dari aspek pemahaman tugas dan fungsi, keterampilan teknis, koordinasi kerja, hingga kualitas respons dalam mengelola layanan informasi dan pengaduan. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan kondisi secara apa adanya berdasarkan realitas di lapangan, sehingga diperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai dampak program terhadap peningkatan efektivitas, pemerataan, dan responsivitas layanan informasi publik.

Data dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara mendalam dengan aparatur Humas, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), serta pengelola kanal layanan informasi dan pengaduan. Selain itu, pengumpulan data juga dilakukan melalui observasi langsung terhadap proses pengelolaan layanan

informasi dan pengaduan, serta kajian terhadap dokumen resmi, seperti laporan monitoring dan evaluasi (monev), standar operasional prosedur (SOP), dan dokumen pendukung terkait pelaksanaan Program SERASI-PADU di Kantor Wilayah BPN Provinsi Lampung.

Dengan demikian, penggunaan metode kualitatif deskriptif memungkinkan peneliti untuk mengungkap secara rinci dinamika, tantangan, serta dampak nyata dari Program SERASI-PADU terhadap penguatan kinerja aparatur Humas, yang pada akhirnya berimplikasi pada peningkatan akses layanan informasi publik. Temuan penelitian ini diharapkan tidak hanya memperkaya kajian akademik mengenai evaluasi dampak program pelayanan publik, tetapi juga memberikan kontribusi praktis bagi Kantor Wilayah BPN Provinsi Lampung dalam meningkatkan kualitas tata kelola layanan informasi dan pengaduan masyarakat.

### **3.2 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Wilayah BPN Provinsi Lampung. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa Kantor Wilayah BPN Provinsi Lampung merupakan salah satu unit kerja yang aktif dalam pengelolaan layanan informasi dan pengaduan masyarakat melalui berbagai kanal resmi, seperti SP4N-LAPOR!, Hotline WhatsApp, dan aplikasi TUNTAS. Berdasarkan data monitoring dan evaluasi internal, tercatat sebanyak 322 pengaduan masyarakat masuk melalui berbagai kanal tersebut selama periode 2022 hingga Juni 2025, dengan tingkat tindak lanjut yang relatif tinggi. Kondisi ini menunjukkan bahwa Kantor Wilayah BPN Provinsi Lampung memiliki intensitas interaksi layanan informasi dan pengaduan yang cukup signifikan, sehingga relevan untuk diteliti dalam konteks dampak program terhadap penguatan kinerja aparatur Humas.

Pemilihan lokasi penelitian ini juga didasarkan pada fungsi strategis Kantor Wilayah BPN Provinsi Lampung yang memiliki peran koordinatif terhadap 16 Kantor Pertanahan di tingkat kabupaten/kota. Dengan cakupan kerja yang luas, Kantor Wilayah tidak hanya bertanggung jawab dalam penanganan informasi dan pengaduan di tingkat provinsi, tetapi juga dalam pembinaan, koordinasi, dan evaluasi pengelolaan layanan informasi di lingkungan kerjanya. Hal ini menjadikan

Kantor Wilayah BPN Provinsi Lampung sebagai lokasi yang representatif untuk mengkaji dampak Program SERASI-PADU terhadap penguatan kinerja aparatur Humas dalam meningkatkan akses layanan informasi publik.

### 3.3 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini bertujuan untuk membatasi ruang lingkup pembahasan dalam penelitian kualitatif, sehingga peneliti dapat menentukan data yang relevan serta mengesampingkan data yang kurang berkaitan dengan permasalahan yang dikaji. Pembatasan fokus ini didasarkan pada tingkat urgensi dan signifikansi permasalahan yang perlu dianalisis secara mendalam.

Penelitian ini difokuskan pada analisis pelaksanaan Program SERASI-PADU dalam meningkatkan kualitas layanan informasi dan pengaduan publik melalui penguatan kinerja aparatur Humas di Kantor Wilayah ATR/BPN Provinsi Lampung. Fokus utama tidak hanya pada keberadaan kanal layanan, tetapi pada bagaimana peningkatan kapasitas, pemahaman, dan keterampilan aparatur Humas berkontribusi terhadap perbaikan proses pelayanan informasi publik.

Dalam menilai kualitas layanan informasi publik sebagai proses pelaksanaan program, penelitian ini mengacu pada kriteria evaluasi layanan menurut Haryati dkk. (2024). Penelitian ini hanya memfokuskan pada tiga kriteria, yaitu efisiensi, kualitas pelayanan, dan kecepatan layanan, yang dipilih berdasarkan relevansi dengan fokus penelitian serta untuk menjaga ketajaman analisis agar tidak melebar. Selain itu, pemilihan ini juga mempertimbangkan konsistensi kerangka analisis, di mana aspek efektivitas telah digunakan dalam evaluasi dampak, sehingga pada evaluasi layanan difokuskan pada aspek operasional pelayanan, yang meliputi:

1. Efisiensi (*efficiency*)  
Menilai optimalisasi waktu, tenaga, dan biaya dalam pelaksanaan program.
2. Kualitas Pelayanan (*service quality*)  
Menilai keandalan dan kepuasan pengguna terhadap layanan.
3. Kecepatan Layanan (*speed of service*)  
Menilai kecepatan dalam pemberian informasi dan penyelesaian pengaduan.

Selanjutnya, untuk menganalisis dampak dari peningkatan kualitas layanan tersebut terhadap penguatan kinerja aparatur Humas dan peningkatan akses informasi publik, penelitian ini menggunakan indikator evaluasi dampak menurut Dunn (dalam Tahir, 2018). Namun, penelitian ini memfokuskan pada tiga indikator, yaitu efektivitas, pemerataan, dan responsivitas, yang dipilih berdasarkan relevansi dengan tujuan penelitian serta kesesuaiannya dalam merepresentasikan dimensi dampak program. Pemilihan indikator ini juga bertujuan untuk menjaga ketajaman analisis agar tetap terarah, sehingga mampu menggambarkan pencapaian tujuan program, distribusi manfaat kepada masyarakat, serta kemampuan aparatur dalam merespons kebutuhan layanan secara empiris di lapangan. yaitu:

1. Efektivitas (*effectiveness*)

Menilai keberhasilan program dalam memperkuat kinerja aparatur Humas pada layanan informasi dan pengaduan.

2. Pemerataan (*equity*)

Menilai pemerataan dampak program terhadap akses layanan informasi di berbagai wilayah dan kelompok masyarakat.

3. Responsivitas (*responsiveness*)

Menilai kecepatan dan ketepatan respons aparatur Humas dalam menindaklanjuti permintaan informasi dan pengaduan.

Dengan demikian, fokus penelitian ini menempatkan kualitas layanan sebagai proses yang dianalisis terlebih dahulu, kemudian menilai dampaknya terhadap penguatan kinerja aparatur Humas dan peningkatan akses layanan informasi publik. Struktur ini menunjukkan hubungan yang bertahap dan kausal antara pelaksanaan program, peningkatan kualitas layanan, dan dampak yang dihasilkan.

### **3.4 Jenis dan Sumber Data**

Lofland dalam Moleong (2017) menyebutkan penelitian kualitatif, data primer yang didapat dari ucapan dan perilaku subjek penelitian, sedangkan dokumen digunakan sebagai sumber data pendukung. Adapun jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

1. Data Primer

Data primer diperoleh melalui wawancara dan observasi langsung terhadap

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), aparatur Humas, serta admin kanal layanan informasi dan pengaduan di Kantor Wilayah ATR/BPN Provinsi Lampung sebagai pelaksana utama Program SERASI-PADU. Peneliti melakukan observasi terhadap proses pengelolaan layanan informasi, penanganan pengaduan, serta pelaksanaan sosialisasi program. Dalam proses wawancara, peneliti menggunakan alat bantu berupa perekam suara dan catatan lapangan.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari dokumen resmi, antara lain peraturan perundang-undangan terkait pelayanan publik dan keterbukaan informasi, dokumen monitoring dan evaluasi (monev) Program SERASI-PADU, laporan kinerja, situs web resmi Kementerian ATR/BPN, serta jurnal dan artikel ilmiah yang relevan dengan penguatan kinerja aparatur Humas dan akses layanan informasi publik.

### 3.5 Informan Penelitian

Informan dalam studi ini adalah orang-orang yang memberikan informasi terkait situasi dan kondisi yang berhubungan dengan dampak Program Sosialisasi Seputar Layanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat terhadap penguatan kinerja Humas dalam meningkatkan akses layanan informasi di Kantor Wilayah BPN Provinsi Lampung. Dalam pendekatan kualitatif ini, informan dipilih dengan menargetkan sumber yang relevan dengan tema penelitian dan akan diwawancarai dengan menerapkan teknik *purposive sampling*. Teknik ini digunakan untuk menentukan informan secara objektif, dengan asumsi bahwa mereka mampu mewakili fenomena yang sedang diteliti, khususnya yang berkaitan dengan pengelolaan layanan informasi dan pengaduan publik Moleong (2018). Dalam penelitian ini, informan terdiri dari:

Tabel 2. Informan Penelitian

No	Nama	Jabatan	Alasan
1.	Ferry Pebri Jumayadi	Kasubbag Umum dan Humas Kanwil ATR/BPN Provinsi Lampung	Mengetahui kebijakan dan alur informasi BPN

2.	Vika Aprianti	Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kanwil ATR/BPN Provinsi Lampung	Bertugas menyediakan informasi publik sesuai UU KIP
3.	Vanneza Anilla	Staf Humas Kanwil ATR/BPN Provinsi Lampung	Mengelola komunikasi dan publikasi layanan BPN
4.	David Efriyanto	Masyarakat Pengguna Kanal	Sebagai pengguna langsung yang memberikan penilaian terhadap akses dan kualitas layanan pengaduan.
5.	Amelia Winarsari	Pengaduan Kanwil ATR/BPN	
6.	Muhammad Ridho	Provinsi Lampung	

Sumber: Diolah Peneliti, 2025.

### 3.6 Teknik Pengumpulan Data

Pada umumnya, data didalam penelitian kualitatif diperoleh melalui proses observasi, wawancara, serta dokumentasi. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian pertama dilakukan pada tanggal 1 Juli 2025 untuk memperoleh data awal melalui observasi langsung terhadap kegiatan sosialisasi dan pengelolaan pengaduan. Selanjutnya, Peneliti melakukan diskusi wawancara dengan sejumlah narasumber yang berhubungan dengan pelaksanaan Program SERASI-PADU

#### 1. Wawancara

Informasi yang tidak bisa didapatkan dari pengamatan biasanya diperoleh dengan melakukan wawancara. Karena itulah, jika ingin mendapatkan pandangan, pikiran, opini, serta pengalaman para pihak yang terlibat terkait sebuah kejadian, fenomena, atau realita tertentu, seorang peneliti harus bertanya langsung pada sumbernya Raco (2018).

#### 2. Observasi

Alasan peneliti menggunakan teknik observasi dalam pengumpulan data adalah untuk meneliti atau mengamati aspek-aspek yang tidak dapat diperoleh melalui wawancara. Dengan metode ini, peneliti dapat mengamati secara langsung fenomena atau data lain yang bersifat non-wawancara sebagai pelengkap untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Teknik observasi digunakan untuk menggali data dari sumber berupa peristiwa, lokasi atau tempat, serta dokumen pendukung yang dapat diamati secara langsung.

Dalam penelitian ini, teknik observasi dipergunakan untuk mengamati proses pelaksanaan Program SERASI-PADU di Kantor Wilayah ATR/BPN Provinsi Lampung, khususnya pada kegiatan monitoring dan evaluasi (monev) program. Dalam pelaksanaannya, peneliti hadir langsung di lokasi untuk mengamati jalannya sosialisasi, mekanisme penyampaian laporan monev, serta interaksi antara pejabat PPID, penanggung jawab program, dan operator kanal pengaduan dalam mengevaluasi efektivitas lima kanal yang dikelola, yaitu SP4N-LAPOR!, *Hotline* WhatsApp, TUNTAS, e-PPID, serta media sosial resmi sebagai sarana peningkatan akses layanan publik..

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan cara menganalisis atau mempelajari serta mencatat berbagai sumber bacaan, seperti artikel, jurnal, laporan, dan dokumen lain yang relevan dengan maksud dan tujuan penelitian Moleong (2017). Dokumentasi dalam penelitian ini menggunakan dokumen resmi dari Kantor Wilayah ATR/BPN Provinsi Lampung yang merupakan instansi pelaksana Program SERASI-PADU untuk meningkatkan akses layanan publik, termasuk arsip yang berguna untuk memperoleh catatan penelitian.

Tabel 3. Daftar Dokumen Penelitian

No	Nama Dokumen
1.	Dasar Hukum Pengelolaan Pengaduan
2.	Laporan Bulanan dan Rekapitulasi Pengelolaan Pengaduan Periode Juni 2025 di Lingkungan Kementerian ATR/ BPN
3.	Power Point Monitoring dan Evaluasi Sistem Pengaduan pada Kementerian ATR/BPN
4.	Undangan SERASI-PADU (Sosialisasi Seputar Layanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat)
5.	Power Point Layanan Informasi Publik (SERASI-PADU 2025)

Sumber: Diolah Peneliti, 2025

### 3.7 Teknik Pengelolaan Data

Aktivitas pengelolaan informasi dalam studi ini terdiri dari beberapa langkah, yaitu:

#### 1. Editing Data

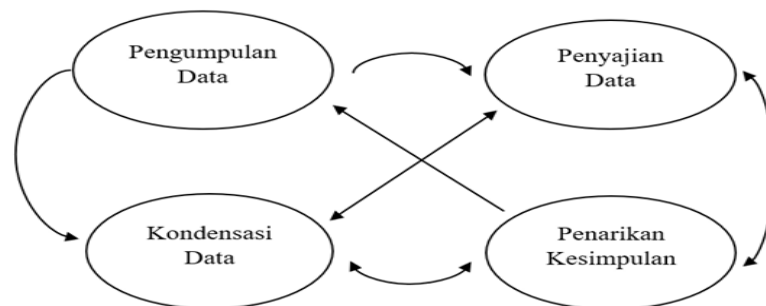
Editing data merupakan tahapan penelitian yang bertujuan untuk memastikan bahwa data yang berhasil diperoleh valid dan siap untuk diproses ke tahap selanjutnya. Peneliti memeriksa, memperbaiki, dan menyusun data agar konsisten, lengkap, dan bebas dari kesalahan sebelum dilakukan analisis lebih lanjut. Peneliti menyeleksi serta menyesuaikan hasil wawancara dengan pedoman pertanyaan yang telah disusun, lalu memilah data yang relevan untuk keperluan penulisan. Dalam pengolahan hasil observasi, peneliti menghimpun informasi penting yang ditemukan di lapangan agar dapat disajikan secara jelas dan didukung oleh dokumentasi yang memperkuat pembahasan penelitian.

## 2. Interpretasi Data

Tahap ini merupakan proses di mana peneliti menyusun dan menguraikan data yang telah disesuaikan melalui tahap editing dengan fokus penelitian selanjutnya dianalisis menggunakan hasil diskusi wawancara, observasi, dan dokumentasi yang telah disesuaikan berdasarkan kriteria pertanyaan penelitian. atau aspek tertentu. Dalam tahap interpretasi, peneliti menyajikan penjelasan dalam bentuk narasi deskriptif, agar informasi yang dikumpulkan dapat diolah secara runtut sesuai dengan tujuan penelitian.

### **3.8 Teknik Analisis Data**

Pada penelitian ini, peneliti menerapkan pendekatan analisis data model interaktif yang diperkenalkan oleh Miles, dkk. (2014). Model ini dipilih karena menyediakan struktur yang teratur dalam menganalisis data kualitatif melalui tiga langkah utama, yaitu pengurangan data, presentasi data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi yang dilakukan secara interaktif dan berulang sejak tahap awal pengumpulan data hingga selesai penelitian, sehingga hasil yang didapat lebih mendalam dan sesuai dengan tujuan penelitian.



Gambar 3. Komponen Analisis Data Interaktif Miles, dkk, 2014  
Sumber: Miles, dkk, 2014

Menurut Miles, dkk, (2014), ada tiga kegiatan pokok yang terlibat dalam teknik analisis data yang digambarkan pada Gambar 3.

1. Kondensasi Data (*Data Condensation*)

Kondensasi data Tahapan ini meliputi penentuan, pemfokusan, penyederhanaan, peringkasan, serta transformasi data dengan sumber dari Proses analisis dilakukan terhadap catatan lapangan, transkrip wawancara, dan dokumen. Tahap ini dilakukan setelah peneliti menyelesaikan wawancara dan mengumpulkan data tertulis. dari Kantor Wilayah ATR/BPN Provinsi Lampung dan masyarakat pengguna kanal pengaduan. Selanjutnya, transkrip wawancara tersebut dianalisis untuk memfokuskan penelitian pada implementasi Program SERASI-PADU dengan mengkategorikan data menjadi sub tema seperti kemampuan organisasi, informasi, dukungan, serta pembagian potensi, wewenang, dan tanggung jawab.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

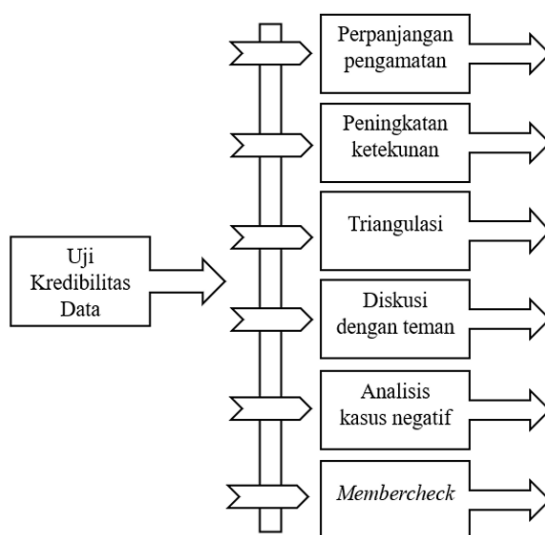
Tahap pemaparan informasi dilaksanakan sesudah tahap pengumpulan selesai. Pemaparan informasi ini dapat dianggap sebagai sekumpulan data yang terorganisir dengan baik untuk memfasilitasi pengambilan keputusan atau penyimpulan. Dalam kajian ini, penyajian informasi mengenai pelaksanaan Program SERASI-PADU di Kantor Wilayah ATR/BPN Provinsi Lampung akan dilakukan dengan cara naratif, serta jika diperlukan, data juga dapat ditampilkan dalam format tabel, gambar, atau grafik untuk meningkatkan pemahaman tentang situasi di lapangan.

3. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing*)

Verifikasi perlu dilakukan terhadap pengambilan kesimpulan sebagai tahapan akhir dalam penelitian kualitatif untuk memastikan adanya pertanggungjawaban. Dalam tahap ini, peneliti menyimpulkan berdasarkan data yang telah dihimpun, yang mencakup hasil wawancara, observasi, serta dokumentasi. terkait fokus penelitian. tersedia selama proses pengumpulan data di Kanwil ATR/BPN Provinsi Lampung. Tahapan ini dimaksudkan untuk menjawab rumusan masalah, serta hasil akhir ini akan menjadi dasar bagi rekomendasi dalam implementasi Program SERASI-PADU ke depannya.

### 3.9 Teknik Keabsahan Data

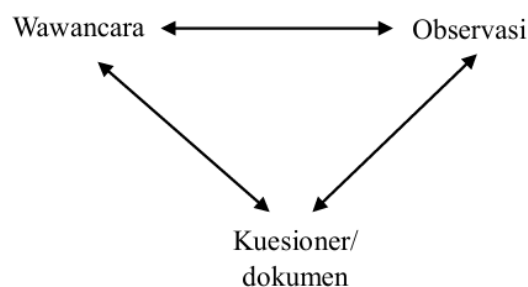
Merujuk pada pendapat Sugiyono (2013), pemeriksaan keabsahan data dalam penelitian kualitatif dengan uji *credibility*. Berdasarkan Gambar 4, terlihat bahwa uji *credibility* atau uji kredibilitas sebagai bentuk keabsahan data dalam penelitian kualitatif dilakukan melalui perpanjangan pengamatan. Melalui tahapan ini, peneliti kembali ke lapangan untuk melaksanakan wawancara dengan sumber data baru, yaitu Bapak Ferry Pebri Jumayadi selaku Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kantor Wilayah ATR/BPN Provinsi Lampung.



Gambar 4. Pengujian Kredibilitas Data pada Penelitian Kualitatif  
Sumber: Sugiyono, 2013

Untuk menilai kredibilitas atau tingkat kepercayaan data, peneliti juga menerapkan triangulasi. Pada uji kredibilitas, triangulasi dimaknai sebagai

upaya memverifikasi data melalui berbagai sumber, cara, dan rentang waktu yang berbeda (Sugiyono, 2013).



Gambar 5. Triangulasi Teknik  
*Sumber: Sugiyono, 2013*

Triangulasi sebagai metode untuk menguji kredibilitas data melalui berbagai sumber, metode, dan waktu (Sugiyono, 2013). Dalam penelitian ini, digunakan triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dengan memeriksa informasi yang telah dikumpulkan melalui berbagai sumber, termasuk wawancara, observasi, dan dokumentasi, sebagaimana ditunjukkan pada gambar 5. Triangulasi teknik dilakukan dengan menggabungkan beberapa metode perolehan data, yaitu wawancara, dokumentasi, serta observasi. Wawancara dilaksanakan bersama pejabat PPID, penanggung jawab Program SERASI-PADU, serta operator kanal pengaduan. Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan bukti fisik berupa arsip kegiatan seperti laporan monitoring dan evaluasi, notulen rapat koordinasi, serta dokumentasi sosialisasi Program SERASI-PADU. Sementara itu, observasi dilakukan dengan melihat langsung bagaimana pelaksanaan kegiatan monitoring dan evaluasi (monev) Program SERASI-PADU, termasuk proses sosialisasi kanal pengaduan dan fasilitas layanan publik yang tersedia di Kanwil ATR/BPN Provinsi Lampung.

## **V. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **5.1 Kesimpulan**

Penelitian ini menyimpulkan bahwa Program Sosialisasi Seputar Layanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat (SERASI-PADU) Memberikan dampak positif karena dapat menguatkan kinerja aparatur Humas dan meningkatkan akses layanan informasi publik, namun masih diperlukan upaya lanjutan untuk meningkatkan pemerataan akses dan konsistensi respons layanan guna mendukung keberlanjutan program. Penguatan kinerja tersebut terlihat dari perubahan peran Humas yang tidak lagi bersifat reaktif, melainkan menjadi lebih strategis, terstruktur, dan terintegrasi dalam pengelolaan layanan informasi dan pengaduan masyarakat.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa pelaksanaan SERASI-PADU berhubungan dengan peningkatan pengaduan masyarakat melalui kanal resmi serta meningkatnya pemanfaatan akses layanan informasi dan pengaduan. Hal ini mencerminkan adanya peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap mekanisme layanan yang disediakan, sekaligus menunjukkan bahwa masyarakat mulai beralih dari pola pengaduan informal menuju sistem yang lebih terstruktur.

Dari sisi kinerja pelayanan, program ini memberikan dampak pada efisiensi, kualitas, dan kecepatan layanan. Efisiensi tercermin dari pemusatan kanal layanan yang meminimalisir duplikasi serta mempermudah alur koordinasi, sementara kualitas pelayanan meningkat melalui kejelasan prosedur, transparansi informasi, dan komunikasi yang lebih informatif. Adapun dari aspek kecepatan, adanya

standar respons awal mendorong penanganan pengaduan menjadi lebih cepat dan terukur. Namun demikian, dampak program pada aspek pemerataan akses masih belum sepenuhnya optimal. Hal ini dipengaruhi oleh perbedaan karakteristik wilayah, tingkat literasi informasi masyarakat, serta kesiapan dan kapasitas unit teknis dalam menindaklanjuti substansi pengaduan. Kondisi tersebut menyebabkan manfaat program belum dirasakan secara merata oleh seluruh lapisan masyarakat, khususnya di wilayah dengan keterbatasan akses informasi dan teknologi. Selain itu, konsistensi respons layanan juga masih memerlukan penguatan agar setiap pengaduan yang masuk dapat ditindaklanjuti secara tepat waktu dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Oleh karena itu, upaya penguatan ke depan perlu difokuskan pada peningkatan kapasitas sumber daya manusia, optimalisasi koordinasi lintas unit kerja, serta pengembangan strategi sosialisasi yang lebih adaptif dan merata. Dengan demikian, implementasi SERASI-PADU tidak hanya mampu meningkatkan akses layanan informasi secara administratif, tetapi juga dapat memberikan dampak yang lebih substantif, merata, dan konsisten dalam pemenuhan kebutuhan informasi dan pengaduan masyarakat.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan penelitian mengenai dampak Program Sosialisasi Seputar Layanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat (SERASI-PADU) terhadap penguatan kinerja dalam meningkatkan akses layanan informasi di Kantor Wilayah ATR/BPN Provinsi Lampung, maka saran yang diajukan disusun berdasarkan hasil evaluasi layanan informasi dan evaluasi dampak program.

1. Pada aspek evaluasi layanan informasi, yang meliputi efisiensi, kualitas pelayanan, dan kecepatan layanan, pelaksanaan Program SERASI-PADU di Kantor Wilayah ATR/BPN Provinsi Lampung perlu terus diarahkan pada optimalisasi integrasi kanal layanan serta penyederhanaan alur pelayanan untuk meningkatkan efisiensi. Selain itu, peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan melalui konsistensi penerapan standar operasional prosedur serta penyajian informasi yang lebih jelas, akurat, dan mudah dipahami oleh

masyarakat. Dari sisi kecepatan layanan, diperlukan penguatan mekanisme tindak lanjut pengaduan, tidak hanya pada tahap respons awal tetapi juga pada penyelesaian akhir, melalui penetapan standar waktu layanan yang lebih terukur dan peningkatan koordinasi antarunit kerja.

2. Pada aspek evaluasi dampak program, yang mencakup efektivitas, responsivitas, dan pemerataan, implementasi Program SERASI-PADU perlu didukung dengan evaluasi berkala yang terstruktur untuk memastikan tercapainya tujuan peningkatan akses layanan informasi secara optimal. Responsivitas layanan perlu terus ditingkatkan melalui kemampuan sistem dalam merespons kebutuhan dan pengaduan masyarakat secara cepat dan tepat, termasuk melalui pemanfaatan teknologi digital. Sementara itu, pada aspek pemerataan, diperlukan strategi sosialisasi yang lebih inklusif dan merata, khususnya bagi masyarakat di wilayah dengan keterbatasan akses teknologi dan literasi informasi, agar manfaat program dapat dirasakan secara adil oleh seluruh lapisan masyarakat di Provinsi Lampung.
3. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan cakupan kajian secara lebih luas, baik dari sisi metodologi maupun wilayah penelitian, guna memperoleh gambaran dampak Program SERASI-PADU yang lebih komprehensif. Pendekatan kuantitatif dapat digunakan untuk mengukur hubungan antara indikator evaluasi kebijakan dan tingkat kepuasan masyarakat secara lebih terukur. Selain itu, penelitian komparatif antarwilayah atau antarinstansi dapat memberikan perspektif baru mengenai praktik terbaik (*best practices*) dalam pengelolaan layanan informasi dan pengaduan publik, serta kontribusinya terhadap penguatan kinerja Humas di sektor pelayanan publik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adriyanti, A., Arianto, E., Lawra, R. D., Mulyeni, Y., Nizwana, Y., Anisa, A., & Firman, F. (2024). Sosialisasi tentang pendaftaran tanah ulayat dalam rangka mencegah kasus pertanahan (sengketa, konflik, dan perkara). *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Mahaputra Muhammad Yamin*, 3(2), 52-63.
- Akbar, M. F., & Mohi, W. K. (2018). *Studi Evaluasi Kebijakan*. Kota Gorontalo: Ideas Publishing.
- Anggara, S. (2014). *Kebijakan publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Amalia, S. F., & Anwar, M. K. (2024). Dampak Penerapan E-Government Terhadap Perubahan Budaya Birokrasi Untuk Mencapai Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam Sistem Pemerintahan Modern. *PENTAHHELIX*, 2(1), 25-40.
- Ardiansah, A. A., Fadli, Y., Chumeidi, A., & Hermawan, D. (2024). Analisis efektivitas SP4N-Lapor! dalam meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Tangerang. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 10(4), 828–847.
- Arifin Tahir. (2018). *Kebijakan Publik dan Good Governancy*. Gorontalo: Universitas Negeri Gorontalo.
- BALI, R. T. (2024). Dampak Program Pelataran Terhadap Peningkatan Pelayanan Pendaftaran Tanah Dan Indeks Kepuasan Masyarakat Program Pelataran (Studi Kasus Di Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa) (Doctoral Dissertation, Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional).
- Dewi, D. S. K. (2022). *Kebijakan publik: Proses, implementasi dan evaluasi*. Samudra Biru.
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. UGM Press.
- Ernalis, F., Jahidin, T., Yusrawati, Afriana, & Iqbal, M. (2024). Optimalisasi prinsip good governance untuk meningkatkan

- pelayanan publik di Kabupaten Bireuen. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 1(1).
- Evita, N., & Mukhaer, A. A. (2022). Evaluasi komunikasi dan literasi digital warga Jakarta dalam implementasi society 5.0. *Jurnal Riset Komunikasi*, 5(2), 172–186.
- Fakih, F., & Lawati, S. (2020). Keterjangkauan informasi dalam pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 2(1), 1–7.
- Hamim, R. N., Meidiana, A., Helmi, C., & Nurdin, N. (2024). Dampak implementasi e-government terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik di Desa Sukajaya. *Indonesian Journal of Public Administration Review*, 1(3), 16-16.
- Haryati, E., Rosmiati, M., Mustofa, A., Chaidir, J. H., Djajasinga, N. D., Muda, L., Syahadiyanti, L., Sucana, I. W. G., & Vanchapo, R. A. (2024). *Pengantar pelayanan publik*. Batam: CV. Rey Media Grafika.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2020). *PermenPAN-RB No. 46 Tahun 2020 tentang Roadmap SP4N-LAPOR! 2020–2024*.
- Maulidia, M., Mursyidah, L., & Mursyidah, L. (2024). Meningkatkan akses informasi publik: Evaluasi efektivitas petugas informasi di Indonesia. *Frontiers in Research Journal*, 1(2), 118–135.
- Makhya, S., Budiono, R. P., & Mukhlis, M. (2025). Health insurance and access policy for the lower-class community in obtaining healthcare services in Bandar Lampung City, Indonesia. *JISEM: Journal of Information Systems Engineering and Management*, 10(35s).
- Miles, M. B., Hubberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). California: SAGE Publications.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moleong, Lexy J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mokobombang, W., Syafaruddin, S., Syafaruddin, A. R. A., Khaeriyah, K., & Natsir, N. (2023). Dampak perubahan layanan publik yang disebabkan oleh teknologi dan media sosial. *Journal of Business, Finance, and Economics (JBFE)*, 4(1), 348–359.
- Nia, M. R. A. A. (2025). *Pelayanan informasi pertanahan melalui aplikasi digital di Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan*

- Nasional (ATR/BPN) (Studi Kasus Layanan Informasi melalui Aplikasi)* (Doctoral dissertation, Universitas Gadjah Mada).
- Parson. (2001). *Public Policy: Pengantar Teori dan Praktik Analisis Kebijakan*. Anda: Kencana Prenada Media Group.
- Qadriah, L., & Achmady, S. (2025). Sosialisasi inovasi pelayanan publik: Membangun sistem informasi untuk meningkatkan akses dan kualitas layanan di Desa Tijue. *Beujroh: Jurnal Pemberdayaan dan Pengabdian pada Masyarakat*, 3(1), 200–208.
- Qutni, D. (2023). Dampak teknologi dan informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada mts al hamidiyah kadukacapi kabupaten serang. *Prediksi (profesi pendidikan indonesia)*, 3(2), 1-10.
- Raco, J. (2018). *Metode penelitian kualitatif: Jenis, karakteristik dan keunggulannya*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Rahmat, H. K., & Alawiyah, D. (2020). Konseling traumatik: Sebuah strategi guna mereduksi dampak psikologis korban bencana alam. *Jurnal Mimbar: Media Intelektual Muslim dan Bimbingan Rohani*, 6(1), 34-44.
- Reza, I. F. (2020). Strategi penerapan pelayanan publik berbasis e-government di Indonesia pada era revolusi industri 4.0. *Wacana Publik*, 14(1), 7–12.
- Renanda, A. A., & Rosidin, A. (2024). Efektivitas pelayanan digital dalam mempermudah birokrasi dan pengelolaan data publik. *Jurnal Penelitian Multidisiplin Bangsa*, 1(8), 310.
- Rizki, J., Cempaka, R., & Aprillia, N. (2025). Pemanfaatan e-government untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik. *NETWORK: Jurnal Teknologi Informasi, Komunikasi dan Komputer Sains*, 1(1), 20–29.
- Saepudin, E. A., Rahayu, L. F., & Wahyiah, I. R. (2024). Sosialisasi pelayanan publik di Desa Mekarjaya Kecamatan Cimarga dalam penyaluran bantuan Program Keluarga Harapan (PKH). *Jurnal Transformasi Pendidikan Indonesia (JTPI)*, 2(4), 240–246.
- Simatupang, P., & Akib, H. (2011). Efektivitas implementasi dan dampak kebijakan dalam konteks desentralisasi pemerintahan. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 2(1).
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tresiana, N., & Duadji, N. (2019). *Implementasi dan Evaluasi Kebijakan Publik*. Universitas Lampung.
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Pasal 28F.