

Inovasi Pelayanan Pertanahan Berbasis Inklusi dan Kearifan Lokal Melalui Layanan Spesial Tanpa Antri dan Pojok Angkringan Konsultasi

Land Service Innovation Based on Inclusion and Local Wisdom Through Special Service without Queuing and Consulting Corner

Danang Kusumo Wijoyo¹, Dwi Wulan Pujiriyani^{2*}, Abdul Haris Farid²

¹Kantor Wilayah Kementerian ATR/BPN Provinsi Kalimantan Barat

²Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional, Jln. Tata Bumi No. 5 Banyuraden, Yogyakarta, Indonesia
email: luciwulan@stpn.ac.id

Submitted: May 17, 2023 | Accepted: September 4, 2023 | Publish: September 9, 2023

Abstract: *Since 2018, the Bantul Land Office has been actively working on reforms to raise the caliber of public services, one of which is the use of various public service innovations. The Bantul Land Office then took the initiative to create several land service innovations without using a technology base, namely LASTRI (Special Service without Queuing) and PANGKON (Consulting Corner) innovations as breakthroughs in convenience and fluency at service counters, including for those with special needs. This study will describe public service activities at the service counter of the Bantul Land Office, reviewing the application of LASTRI and PANGKON innovations, including the benefits and advantages offered both in terms of service providers and recipients, as well as the influence given to improving the quality of public services at the Bantul Land Office, using qualitative research methods with a descriptive approach. For the Bantul Land Office itself, the benefits obtained from the LASTRI and PANGKON innovations are that they can improve the quality of land services to the community and obtain community satisfaction through the Community Satisfaction Index (IKM) survey, as well as being more open and closer to the community. These innovations are also one of the indicators of achievement as a series of declarations for the development of the Integrity Zone, where the Bantul Land Office later received the title of Corruption Free Area (WBK) by the Ministry of Administrative and Bureaucratic Reform in December 2020.*

Keywords: *Bureaucratic Reform, Public Service, Innovation*

Abstrak: Pembaruan demi pembaruan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik gencar dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul sejak tahun 2018 lalu, salah satunya melalui pemanfaatan berbagai inovasi pelayanan publik. Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul kemudian berinisiatif menciptakan beberapa inovasi pelayanan pertanahan tanpa menggunakan basis teknologi, yakni inovasi LASTRI (Layanan Spesial Tanpa Antri) dan PANGKON (Pojok Angkringan Konsultasi) sebagai terobosan kemudahan dan kelancaran di loket pelayanan, termasuk bagi mereka yang membutuhkan khusus. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan inovasi LASTRI dan PANGKON serta pengaruh yang diberikan pada peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Pertanahan. Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Inovasi LASTRI dan PANGKON dapat meningkatkan kualitas pelayanan pertanahan. Inovasi diterima oleh masyarakat yang ditunjukkan dari kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan kantor pertanahan. Pelayanan menjadi lebih terbuka dan dekat dengan masyarakat. Inovasi-inovasi ini juga merupakan salah satu indikator capaian prestasi sebagai rangkaian deklarasi pembangunan Zona Integritas dimana Kantor Pertanahan kemudian memperoleh predikat Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) oleh kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi pada Desember 2020.

Kata Kunci: Reformasi Birokrasi, Pelayanan Publik, Inovasi



Article with open access under license a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License

Pendahuluan

Inovasi pelayanan publik merupakan bagian dari perwujudan perbaikan kinerja pemerintah sebagai respon atas tuntutan masyarakat (Manar, 2018). Sebagaimana dicatat oleh AS (2022), terdapat beberapa permasalahan dalam pelayanan publik yaitu: kurang responsif, kurang informatif, kurang aksesibel, kurang koordinasi, birokratis, inefisien dan kurang mendengar. Ketidakpuasan masyarakat dalam pelayanan publik dapat muncul karena dipicu oleh adanya sistem administrasi yang terlalu berbelit-belit, proses yang lambat, serta tidak adanya kejelasan baik dari segi biaya maupun waktu penyelesaian. Kondisi inilah yang seringkali menyebabkan kinerja aparatur pemerintah yang sering dipertanyakan termasuk diantaranya munculnya kerawanan terjadinya pungutan liar. Berbagai permasalahan dalam pelayanan publik menyebabkan penilaian buruk dari pengguna layanan yang dapat berpotensi pada tercorengnya nama institusi terkait. Berbagai ketidakpuasan dan kekecewaan yang dirasakan oleh masyarakat luas dapat disalurkan melalui pengaduan kepada instansi terkait maupun lembaga negara yang mengawasi pelayanan publik di Indonesia yang salah satunya adalah Ombudsman RI. Laporan dan pengaduan tersebut menjadi indikasi buruk/rendahnya kualitas pelayanan publik pada instansi penyelenggara pelayanan publik.

Dalam perkembangannya saat ini, demokrasi yang berkembang di Indonesia mendorong masyarakat untuk bisa secara terbuka memberikan penilaian pada pelayanan publik yang diterima. Dalam hal ini perlu disadari sepenuhnya bahwa, fungsi pemerintah dan aparatnya adalah sebagai *publik servant* atau 'pelayan masyarakat'. Menurut Rohayatin et al. (2017), pelayanan publik merupakan salah satu unsur penting bagi organisasi publik termasuk organisasi pemerintah. Pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah (birokrasi pemerintah) harus senantiasa berorientasi pada kepentingan publik. Pemerintah sebagai *service provider* bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Faktor *people needs* menjadi alasan terpenting mengapa kualitas pelayanan publik harus ditingkatkan. Kepuasan akan ketersediaan layanan publik yang efektif, efisien, ramah, tidak diskriminatif, akuntabel, transparan, dan jauh dari pungli menjadi syarat utama dari kualitas pelayanan publik (Rahayu & Putri, 2018).

Penataan kembali konsep pelayanan publik saat ini menjadi tema utama dalam pembahasan tentang birokrasi publik. Berbagai kebijakan terkait dengan inovasi dalam sektor publik pun sudah mulai dikembangkan, terutama untuk menanggapi dan menjawab keresahan masyarakat terhadap isu pelayanan sektor publik yang cenderung lambat dan kurang responsif (Prabowo et al., 2022). Inovasi pelayanan sektor publik menjadi salah satu jalan atau terobosan untuk mengatasi kemacetan dan kebuntuan organisasi pemerintahan. Karakteristik dari sistem di sektor publik yang kaku, dan cenderung status-quo, diupayakan untuk dicairkan melalui penularan budaya inovasi. Salah satu yang muncul kemudian adalah Gerakan *One Agency One Innovation* (Satu Instansi Satu Inovasi) dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi yang mewajibkan setiap

Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah untuk menciptakan minimal satu inovasi pelayanan publik (Menpan, 2014; Yusran et al., 2021).

Dalam konteks perbaikan pelayanan publik, salah satunya dikenal konsep pelayanan publik berbasis inklusi. Kebijakan inklusif merupakan salah satu strategi inovasi. Kebijakan ini membuka ruang partisipasi dan keterlibatan aktif dari semua pihak di luar pemerintah. Sektor swasta dan organisasi masyarakat sipil menjadi aktor-aktor penting karena ide, prakarsa, dan kemandirian yang mereka miliki dapat memperkaya kebijakan (Manar, 2018; Mayya et al., 2019). Pelayanan publik yang inklusif mendekatkan kepada masyarakat pengguna layanan, sehingga tingkat kesesuaian untuk menjawab kebutuhan publik lebih besar. Pelayanan publik yang inklusif dapat memenuhi kebutuhan hak dasar dan kesejahteraan warga dengan lebih adil, mengurangi efek peminggiran bagi kelompok warga negara, serta mengurangi perangkat pelayanan sosial yang elitis dan eksklusif. Pelayanan yang memperhatikan hak dasar warga ini salah satunya adalah pemberian pelayanan prioritas kepada kelompok berkebutuhan khusus (kelompok rentan) (Mutia & Rinaldi, 2017; Mayarni et al., 2021; Pramashela & Rachim, 2021; dan Susilawati et al., 2023). Pelayanan publik yang inklusif dapat menumbuhkan rasa saling mengenal dan memiliki antara masyarakat dengan pemerintah. Kedekatan, rasa saling mengenal dan memiliki ini akan memperkuat kepercayaan publik pada pemerintah (Wahyuningsih, 2011).

Selain pelayanan publik berbasis inklusi, salah satu hal yang juga dianggap penting untuk memastikan bahwa inovasi pelayanan publik benar-benar dapat berjalan dengan efektif adalah dengan mengakomodasi kearifan lokal. Kearifan lokal merupakan gagasan-gagasan, nilai-nilai, pandangan-pandangan setempat (lokal) yang bersifat bijaksana, penuh kearifan, bernilai baik, yang tertanam dan diikuti oleh anggota masyarakatnya (AS, 2022). Kearifan lokal juga dapat dipahami sebagai suatu kekayaan budaya lokal yang mengandung kebijakan hidup; pandangan hidup (*way of life*) yang mengakomodasi kebijakan (*wisdom*) dan kearifan hidup. Aspek kearifan lokal tidak hanya menjadi suatuinggalan kebudayaan yang bersifat tradisional. Kearifan lokal dapat menunjang berbagai ilmu pengetahuan dalam mengatasi berbagai permasalahan di masyarakat termasuk di dalamnya masalah pelayanan publik. Kearifan lokal menjadi kunci bagi banyak solusi berkelanjutan termasuk salah satunya menjadi inspirasi dan prinsip dalam birokrasi pemerintahan. Nilai budaya unggul dalam kearifan lokal mampu mendorong pertumbuhan demokrasi dan bisa mendorong percepatan reformasi birokrasi. Kearifan lokal harus benar-benar diperhatikan dalam pembuatan inovasi pelayanan publik. Kearifan baik lokal maupun sosial harus diperhitungkan agar inovasi yang dibuat dapat berfungsi dengan baik.

Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional sebagai penyelenggara pelayanan administrasi di bidang pertanahan ternyata juga termasuk salah satu instansi yang menerima banyak pengaduan masyarakat. Jumlah laporan pengaduan masyarakat terhadap kinerja Kementerian ATR/BPN RI yang diterima oleh Ombudsman dalam kurun waktu 5 tahun terakhir (2016-2020), ternyata menempati peringkat ke-4 dari seluruh lembaga penyelenggara pelayanan publik di Indonesia. Dugaan maladministrasi yang

dilaporkan/diadukan oleh masyarakat, antara lain: penundaan berlarut, penyimpangan prosedur, tidak kompeten, permintaan imbalan (uang, barang, dan jasa), tidak memberikan pelayanan, hingga penyalahgunaan wewenang. Banyaknya laporan pengaduan yang ditujukan pada kinerja Kementerian ATR/BPN menunjukkan bahwa jalan menuju birokrasi berkelas dunia sebagaimana visi kementerian ini masih membutuhkan kerja ekstra keras.

Upaya Kementerian ATR/BPN yang selama ini telah dilakukan untuk mewujudkan pelayanan publik yang cepat, mudah, transparan, pasti, dan terjangkau (pelayanan prima) serta mewujudkan *good governance* adalah dengan melakukan reformasi birokrasi pada pelayanan pertanahan. Nubatonis et al., (2014) menyebutkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi prinsip-prinsip *Good Governance* antara lain: kemampuan sumber daya manusia aparatur pemerintah yang sangat profesional, tersedianya sarana dan prasarana yang memadai, tanggungjawab aparatur pemerintah yang sangat tinggi, ketersediaan informasi publik yang sangat memadai, dan aturan yang diberlakukan secara adil dan merata. Reformasi birokrasi pada area pelayanan tersebut dilaksanakan dengan menerapkan SOP (Standar Operasional Prosedur), SPM (Standar Pelayanan Minimal), dan peningkatan partisipasi masyarakat dalam pelayanan pertanahan. Selanjutnya dari berbagai hal tersebut mulai dipikirkan bagaimana agar pelayanan pada birokrasi publik bisa memenuhi keinginan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan.

Dalam konteks Kabupaten Bantul, evaluasi kinerja pelayanan dapat dilakukan dengan memeriksa tingkat kepatuhan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah terhadap standar pelayanan publik yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Pada periode observasi antara Mei dan Juni 2018, Kabupaten Bantul memperoleh nilai sebesar 166 poin, yang merupakan nilai terendah di antara Kantor Pertanahan lainnya di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY), dan termasuk dalam zona kuning. Penting untuk dicatat bahwa dalam klasifikasi ini, nilai kepatuhan mengkategorikan kualitas pelayanan menjadi zona merah dengan predikat kepatuhan rendah, zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang, dan zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi.

Adapun penilaian kepatuhan ini didasarkan pada dua jenis layanan utama di Kantor Pertanahan, yaitu Pendaftaran Hak Milik Perorangan dan Pelayanan Pengukuran Bidang Tanah. Dari total nilai 166 yang diperoleh oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul, terdapat 24 poin yang diduga menjadi penyebab rendahnya nilai tersebut. Salah satu penyebabnya adalah kurangnya upaya dalam meningkatkan aspek media informasi pelayanan publik, baik yang bersifat elektronik maupun non-elektronik, seperti media sosial, *booklet*, *standing banner*, papan informasi, dan lain sebagainya. Selain itu, terdapat kekurangan lain di Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul pada saat itu, yaitu belum tersedianya pelayanan khusus untuk kelompok pengguna layanan berkebutuhan khusus (kelompok rentan).

Pada tahun 2020, Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul berupaya memperbaiki dan mengembangkan kedua aspek tersebut menjadi lima inovasi dalam layanan pertanahan. Inovasi yang diimplementasikan tidak hanya terbatas pada aplikasi berbasis teknologi, melainkan juga mencakup berbagai terobosan untuk meningkatkan kemudahan dan

kelancaran pelayanan publik, terutama di loket pelayanan. Tujuan utama dari kelima inovasi ini, yang ditetapkan melalui Surat Keputusan Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul Nomor: 151-155/SK-34.02.UP.02.04/X/2020, adalah untuk mendorong lebih banyak masyarakat agar datang langsung dan mengurus tanah mereka sendiri di loket pelayanan pertanahan Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul, tanpa perlu menguasai kepada pihak lain, sehingga dapat menghindari kemungkinan terjadinya pungutan liar dan berbagai hal merugikan pemohon

Untuk selanjutnya, tulisan ini hendak menganalisis penerapan inovasi LASTRI (Layanan Spesial Tanpa Antri) dan PANGKON (Pojok Angkringan Konsultasi) dalam pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul serta pengaruh kedua inovasi tersebut pada kualitas pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul. Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa inovasi banyak digunakan sebagai jawaban atau solusi atas kelemahan pelayanan publik (Wulandari, 2015). Hal serupa juga ditemukan dalam (Wulan & Mustam, 2017) yang menunjukkan bahwa inovasi merupakan tuntutan organisasi publik yang pada dasarnya diarahkan untuk mewujudkan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Melalui berbagai inovasi inilah, diharapkan hubungan yang baik antara masyarakat dan penyedia jasa dapat tercipta sehingga bermuara pada tercapainya kepuasan masyarakat (Hilda, 2014; Hapzah et al., 2020).

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Penelitian dilakukan di Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul, tepatnya pada loket pelayanan pertanahan dan areal/ruang konsultasi Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul. Penelitian dilakukan selama 1 bulan pada Mei 2021. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi dan studi dokumen.

Informan dalam penelitian ini ditentukan secara *purposive* yang terdiri dari: kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul, kepala urusan umum dan kepegawaian Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul, sekretaris pelaksana tim inovasi pelayanan pertanahan Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul, kepala sub seksi pemeliharaan data hak tanah dan pembinaan PPAT Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul, manajer loket pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul serta masyarakat yang datang sebagai pemohon. Analisis data dilakukan secara kualitatif dengan melalui tahapan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil dan Pembahasan

Inovasi Pelayanan Publik di Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul

Inovasi merupakan sistem aktivitas organisasi yang mentransformasi teknologi mulai dari ide sampai komersialisasi yang mengacu kepada pembaharuan suatu produk, proses dan jasa baru (Saputra & Sufi, 2018). Sementara menurut (Eldo & Mutiarin, 2018), inovasi pada sektor publik lebih ditekankan pada aspek perbaikan yang dihasilkan dari kegiatan inovasi

tersebut, yaitu pemerintah mampu memberikan pelayanan publik secara lebih efektif, efisien dan berkualitas, murah dan terjangkau sesuai kebutuhan masyarakat. Berdasarkan Surat Keputusan Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul Nomor: 151-155/SK-34.02.UP.02.04/X/2020, berbagai inovasi pelayanan yang telah diciptakan dan diperkenalkan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul diantaranya: Layanan Spesial Tanpa Antri (LASTRI), Aksi Pelayanan Satu Hari (APEL SARI), Gerakan Pelayanan Antar Sertipikat Bagi Anda yang Tua dan Usia Lanjut (GEPLAK BANTUL), Gerai Ramah Kami Sowan Sambangi Anda Untuk Bantul Hebat (GERABAH KASONGAN), dan Pojok Angkringan Konsultasi (PANGKON). Semua ini disiapkan sebagai bagian dari rangkaian Deklarasi Pembangunan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) di lingkungan Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul.



Gambar. 1. Beberapa *Banner* untuk menunjukkan inovasi di Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul
Sumber: Data primer, 2021.

Inovasi LASTRI merupakan inovasi pelayanan prioritas dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat berkebutuhan khusus sebagai perwujudan kewajiban penyelenggara pelayanan publik termasuk aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Inovasi ini merupakan pelayanan tanpa melalui antrian yang dikhususkan untuk para kelompok rentan yang meliputi: masyarakat lanjut usia, penyandang disabilitas, wanita hamil, serta pemohon yang membawa anak usia di bawah 3 (tiga) tahun yang datang ke Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul langsung tanpa menguasakan kepada pihak lain.

Sementara itu, PANGKON merupakan inovasi berupa tempat khusus di area Kantor Pertanahan untuk masyarakat yang ingin berkonsultasi mengenai masalah pertanahan dengan petugas Kantor Pertanahan yang berkompeten di bidangnya. Inovasi ini selain menawarkan suasana santai khas angkringan, juga dilengkapi dengan camilan dan minuman yang disediakan secara gratis. Nama angkringan itu sendiri merupakan gerobak dorong yang setiap malam bahkan saat ini sudah banyak yang sepanjang hari menjajakan bermacam-macam makanan dan minuman di tepi jalan. Sebuah tempat yang istimewa, khas, dan sangat familiar di DIY, Jawa Tengah, dan sekitarnya, selain sebagai tempat pemuas bagi perut yang

keroncongan, selama ini juga menjadi ruang diskusi publik yang ramah dan nyaman, baik dengan teman sejawat maupun dengan orang-orang baru. Hal inilah yang kemudian diadopsi oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul untuk menciptakan sebuah inovasi untuk ruang konsultasi khusus antara pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul dengan masyarakat bernama PANGKON.

Pada prinsipnya, inovasi di atas ditujukan kepada masyarakat yang datang langsung dan mengurus langsung tanah mereka sendiri melalui loket pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul tanpa menguasai kepada pihak/pemberi jasa, agar masyarakat mendapatkan kemudahan dan kenyamanan selama mengurus tanah mereka. Selain itu juga agar masyarakat lain menjadi semakin tertarik dan berani untuk datang ke Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul dalam mengurus berbagai keperluan terkait pertanahan tadi.

Berbagai inovasi pelayanan tersebut sudah disosialisasikan melalui berbagai media, yakni media sosial yang meliputi: *twitter, facebook, instagram, dan youtube*, media informasi cetak di area Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul berupa *standing banner* dan spanduk, kemudian melalui dialog interaktif di Radio Persatuan Bantul 94,5 FM yang diisi langsung oleh kepala kantor dan beberapa pejabat di lingkungan Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul, dan rencananya juga akan disosialisasikan melalui media televisi lokal bersamaan dengan pengenalan pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan.

Dukungan anggaran untuk program inovatif Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul berasal dari DIPA. Dana tersebut termasuk dalam anggaran Pembangunan Zona Integritas dalam rangka Reformasi Birokrasi tahun 2020, yang meliputi pencetakan *standing banner* dan spanduk untuk dipasang pada area loket dan halaman Kantor Pertanahan, kegiatan sosialisasi melalui media elektronik berupa belanja jasa seperti film pendek. Selain itu juga terdapat Biaya Pemeliharaan Gedung dan Bangunan khusus untuk peremajaan ruang konsultasi yang sekarang digunakan untuk inovasi PANGKON. Tentunya pengeluaran anggaran DIPA yang telah dialokasikan untuk pengadaan inovasi tersebut sebanding dengan hasil positif dari inovasi-inovasi yang ada di Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul. Hasil positif tersebut dibuktikan dengan adanya respon positif dari masyarakat akan adanya berbagai inovasi tersebut yang meliputi berkurangnya keluhan dan kritik dari masyarakat sehingga Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Indeks Persepsi Korupsi (IPK) mengalami peningkatan dan tercapainya predikat Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi pada akhir 2020 lalu. Sedangkan pemetaan Sumber Daya Manusia yang digunakan untuk mendukung kinerja dari setiap program inovatif tersebut (Tim Layanan Inovasi Pertanahan) sudah dituangkan dalam Lampiran Surat Keputusan Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul. Adapun kedudukan dalam satuan tugasnya meliputi penanggung jawab, ketua, koordinator pelaksana, sekretaris, dan anggota.

Penerapan Inovasi Layanan Spesial Tanpa Antri

Inovasi LASTRI merupakan model pelayanan inklusi. Inovasi LASTRI sebagai terobosan baru di Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul yang menyasar pada kelompok rentan. Adapun yang termasuk kelompok rentan pada inovasi LASTRI ini antara lain: lansia, wanita hamil, ibu

yang membawa anak di bawah usia tiga tahun (batita), serta penyandang disabilitas (difabel). Teknis pelaksanaan inovasi LASTRI yakni mereka yang termasuk kelompok rentan hanya perlu melapor ke Satpam Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul terkait keperluan mereka datang. Satpam yang bertugas sudah mengondisikan, dalam artian mereka akan dibawa dan diarahkan menuju loket pelayanan yang diinginkan tanpa melewati antrian (didahulukan). Apabila mereka sungkan dalam melapor ke satpam, satpam yang akan berinisiatif untuk langsung mengarahkan.

Masyarakat yang sudah pernah memanfaatkan inovasi LASTRI, berpendapat bahwa inovasi ini sangat memuaskan karena sangat membantu bagi mereka yang termasuk kelompok rentan. Sementara itu, terkait manfaat dan kemudahan yang dirasakan sebagai pengguna inovasi LASTRI, inovasi ini dalam pelayanannya, dapat mendahulukan masyarakat rentan, sehingga secara langsung dipermudah dan menjadi lebih cepat. Walaupun sekilas terlihat sangat sederhana, dan bahkan tidak ada yang berbasis teknologi informasi, akan tetapi inovasi ini sangat berkesan di hati masyarakat.

Adapun manfaat yang diperoleh oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul terhadap inovasi termasuk LASTRI yakni selain meningkatkan kualitas pelayanan pertanahan kepada masyarakat dan memperoleh kepuasan masyarakat, Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul juga mendapatkan predikat Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi pada akhir 2020 lalu. Kantor-kantor maupun instansi penyelenggara pelayanan publik lain yang ada di Kabupaten Bantul tercatat belum banyak yang menerapkan hal serupa seperti LASTRI. Jadi memang inovasi ini lebih bagus apabila suatu saat bisa diadopsi, untuk kemudian diperkenalkan dan digunakan di kantor-kantor lain, karena tidak menutup kemungkinan masyarakat dari kelompok rentan juga akan mengunjungi kantor-kantor tersebut untuk melakukan permohonan dan menerima berbagai bentuk pelayanan.



Gambar 2. Jalur khusus untuk penyandang disabilitas sebagai bagian dari layanan inklusif yang disediakan di halaman Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul

Sumber: Data primer, 2021

Penerapan Inovasi Layanan Pojok Angkringan Konsultasi

Layanan Pojok Angkringan Konsultasi atau PANGKON merupakan salah satu inovasi berbasis kearifan lokal. Dalam konteks inovasi pelayanan, kearifan lokal merupakan salah satu upaya agar inovasi bisa terjangkau dan berfungsi dengan baik (Thenu, 2018). Inovasi yang hanya berbasis teknologi namun mengabaikan kebutuhan masyarakat, pada kenyataannya juga tidak akan efektif. Kearifan lokal merupakan pintu masuk strategis sebagai basis pelayanan publik yang peka terhadap kultur atau budaya setempat. Merujuk pada (Yulianto, 2018), kultur yang terdapat dalam masyarakat merupakan energi potensial yang dapat mendukung reformasi birokrasi. Hal ini salah satunya dapat dilihat dari pelayanan yang ada di dalam birokrasi. Nilai-nilai kearifan lokal sangat bermanfaat dalam usaha peningkatan kualitas pelayanan (Budiana et al., 2020; Wiryawan et al., 2020; Hardiyansyah & Kasisariah, 2022).

Angkringan merupakan budaya kuliner yang sudah jamak dikenal di Yogyakarta. Inovasi PANGKON (Pojok Angkringan Konsultasi) yang selama ini mengadopsi langsung kenyamanan ala angkringan modern ini dimanfaatkan/digunakan dengan alur pelaksanaan sebagai berikut: pemohon melalui pesan singkat *Whatsapp* sebelumnya dipersilakan datang ke Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul untuk menemui petugas teknis Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul yang sudah ditunjuk terkait kekurangan berkas ataupun permasalahan lain di dalam berkasnya. Apabila sudah sampai di Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul, pemohon tersebut bisa langsung melapor kepada Satpam terkait keperluannya, agar nanti petugas Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul yang ditunjuk tersebut bisa segera dihubungi untuk segera menemui pemohon tadi. Dalam situasi yang berbeda, bisa juga sekiranya ada seorang pemohon yang hendak mengkonsultasikan permohonan/berkas pelayanannya, tapi belum tahu hendak menemui petugas Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul yang mana juga bisa langsung melapor ke satpam agar segera dicarikan petugas Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul yang berkompeten di bidangnya, sehingga pada saat itu juga bisa langsung ditemui dan mencari jalan keluar atas permasalahannya.



Gambar. 3. Adaptasi Kearifan Lokal dalam Wujud Inovasi Pojok Angkringan Konsultasi
Sumber: Data primer, 2021

PANGKON rata-rata dikunjungi 10 hingga 15 pemohon yang datang untuk berkonsultasi setiap harinya. Mereka yang datang umumnya merasa nyaman dan lebih dihargai, selain itu maksud kedatangan mereka juga tersampaikan dengan suasana yang lebih tenang dan santai. Inovasi ini cukup menarik banyak pengunjung yang datang, sehingga dalam waktu-waktu tertentu karena ruangan PANGKON yang ada tidak terlalu luas (4 x 4 meter), maka terkadang pengunjung yang datang harus mengantri terlebih dahulu di luar ruangan. Secara umum, para pengguna inovasi layanan PANGKON merasa puas akan kemudahan yang diberikan dalam memfasilitasi konsultasi dan tanya jawab seputar pertanahan. Menurut Subandi & Pratama, (2018), kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Salah satu bentuk kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah juga dapat diketahui dari tingginya tingkat kepercayaan masyarakat. Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.

Keunggulan inovasi layanan PANGKON yang ditawarkan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul adalah konsultasi antara pemohon dengan petugas maupun pejabat Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul tidak perlu lagi ke halaman Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul atau bahkan masuk ke ruang kerja yang ada di dalam gedung Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul. Ruangan juga dilengkapi dengan fitur keamanan berupa CCTV. Keunggulan dan kemudahan tadi juga bertujuan untuk meminimalisir dan menutup akses terkait adanya praktik pungutan liar yang sering terjadi di kantor-kantor/instansi penyelenggara pelayanan publik, mengurangi resiko adanya mafia tanah ataupun hal lain semacamnya.

Manfaat dan kemudahan yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna inovasi PANGKON yakni mereka dapat lebih nyaman selama berkonsultasi dengan pejabat teknis Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul yang ditunjuk. Konsultasi bisa dilakukan secara panjang lebar namun tetap santai di ruangan tersebut. Selain itu terkait konsultasi lain seperti kekurangan berkas misalnya atau permasalahan lain dalam hal pemberkasan bisa segera ditemukan jalan keluarnya dan dapat diselesaikan sehingga produk akhir yang dimohonkan (sertipikat) bisa selesai tepat waktu sesuai SOP atau apabila masih lewat dari jangka waktu penyelesaian, minimal tidak mundur terlalu lama.

Bagi Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul sendiri, manfaat yang diperoleh dengan adanya PANGKON ini sama dengan inovasi pelayanan lainnya yakni menjadi salah satu indikator capaian prestasi dalam rangkaian deklarasi pembangunan Zona Integritas dimana Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul kemudian memperoleh predikat Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) oleh KemenPAN-RB pada akhir 2020. Manfaat lain yang dirasakan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul secara tidak langsung, jadi lebih terbuka dan mendekatkan diri ke masyarakat.

Pengaruh Penerapan Inovasi LASTRI dan PANGKON

Pengaruh inovasi LASTRI dan PANGKON ditandai dengan respon positif dari masyarakat. Respon positif tersebut meliputi berkurangnya keluhan dan kritik dari masyarakat sehingga

nilai IKM dan IPK yang mengalami peningkatan dan pada akhirnya tercapai predikat Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi pada Desember 2020. Peningkatan Nilai IKM dan IPK dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Perbandingan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Indeks Persepsi Korupsi (IPK) Melalui *Case Survey Management System*

	Periode	
	Juni 2020	Desember 2020
Nilai IKM (Predikat)	17,54 (Baik)	18,1 (Sangat Baik)
Nilai IPK (Predikat)	13,15 (Baik)	13,57 (Sangat Baik)

Sumber: Dokumen Sub Bagian Tata Usaha Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul, 2020

Tabel 1 menunjukkan bahwa, Nilai IKM dan IPK di Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul pada periode Juni 2020 ke Desember 2020 mengalami peningkatan. Rinciannya yakni, untuk Nilai IKM yang sebelumnya pada periode Juni 2020 berada pada angka 17,54 dengan predikat baik (B) mengalami kenaikan pada periode Desember 2020 ke angka 18,1 dengan predikat sangat baik (SB). Sementara itu, untuk Nilai IPK yang sebelumnya pada periode Juni 2020 di angka 13,15 dengan predikat baik (B) mengalami kenaikan pada periode Desember 2020 ke angka 13,57 dengan predikat sangat baik (SB).

Masyarakat sebagai penerima inovasi layanan khususnya LASTRI dan PANGKON merasa nyaman dan antusias dengan adanya inovasi tersebut. Selain itu tidak ada komplain ataupun aduan, bahkan mereka senantiasa memberi apresiasi kepada Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul. Dalam pemanfaatan inovasi LASTRI selama ini, tingkat partisipasi kelompok lanjut usia (lansia) lebih mendominasi dan lebih sering memanfaatkan inovasi ini. Untuk kelompok rentan lainnya seperti para wanita hamil, ibu yang membawa anak usia di bawah tiga tahun (batita), dan penyandang disabilitas itu tidak banyak jumlah yang datang. Secara umum tingkat kepuasan pengguna LASTRI ini sangat tinggi, bahkan mereka yang bukan termasuk kelompok rentan pun sangat senang akan LASTRI.

Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul sebagai penyelenggara pelayanan publik di bidang pertanahan berharap melalui inovasi LASTRI dan PANGKON, dapat meningkatkan animo masyarakat datang secara langsung dalam mengurus keperluan pertanahan, selain tetap memberikan kemudahan dan pelayanan prima kepada masyarakat. Walaupun Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul tidak memiliki laporan/data yang valid mengenai perbedaan jumlah masyarakat yang datang langsung mengurus keperluan pertanahan di loket pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul per harinya, sebelum dan setelah adanya inovasi LASTRI dan PANGKON. Manajer loket pelayanan menyebutkan bahwa tren perbandingan antara masyarakat yang datang langsung dengan yang menguasai kepada pihak lain mengalami perbedaan yang cukup signifikan dari sebelum dan setelah adanya inovasi LASTRI dan PANGKON dari 30:70 jumlah pengunjung loket per harinya, menjadi 40:60 pada saat ini (40

untuk masyarakat yang datang langsung, sedangkan 60 untuk masyarakat yang menguasai kepada pihak lain).

Peningkatan masyarakat yang datang langsung ke Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul tersebut berasal dari berbagai kalangan, termasuk mereka yang tergolong kelompok rentan, walaupun sedang dalam situasi pandemi Covid-19 seperti saat ini. Sebelumnya kelompok rentan tersebut belum banyak yang berani datang ke instansi-instansi penyelenggara pelayanan publik seperti Kantor Pertanahan secara langsung, mereka justru lebih memilih mengurus keperluan terkait tanahnya melalui notaris atau penyedia jasa lain. Hal-hal semacam ini yang harus dibenahi dan diluruskan, sebab jika segala sesuatu terkait pelayanan bisa diurus sendiri kenapa harus melalui orang lain. Selain itu, dengan hadirnya inovasi-inovasi tersebut khususnya PANGKON, dapat memangkas segala kekurangan dan permasalahan berkas yang seringkali menghambat pelayanan pertanahan, sebagai salah satu upaya Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Secara umum, dua hal tersebut tentunya secara tidak langsung turut membawa Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul sebagai pemberi/penyedia layanan pertanahan menuju peningkatan kualitas pelayanan pertanahan.

Inovasi-inovasi pelayanan publik yang diterapkan di Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul memiliki peran yang signifikan dalam menangani permasalahan yang terkait dengan pelayanan publik, walaupun belum mencapai tingkat kesempurnaan 100 persen. Sebagai ilustrasi, masyarakat yang telah mengenal PANGKON memiliki pemahaman yang lebih baik ketika mereka memerlukan bantuan atau konsultasi mengenai proses pemberkasan, termasuk memahami dengan jelas prosedur yang harus diikuti, orang yang harus mereka hubungi, metode komunikasi yang dapat digunakan, dan langkah-langkah konkret yang dapat mereka ambil untuk memastikan bahwa permasalahan mereka dapat segera diselesaikan. Selain itu, inovasi-inovasi ini juga telah berhasil meminimalkan atau menyelesaikan secara lebih cepat berbagai kekurangan dan permasalahan yang terkait dengan proses pemberkasan.

Dalam konteks dimensi pelayanan publik yang mencakup bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan kepedulian, Inovasi LASTRI dan PANGKON telah dinilai secara positif, mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan telah meningkat seiring dengan implementasi inovasi-inovasi ini, sebagaimana tergambar dalam Tabel 2.

Tabel 2. Inovasi LASTRI dan PANGKON dari Dimensi Kualitas Pelayanan

Dimensi Kualitas Pelayanan \ Inovasi	LASTRI			PANGKON		
	Pemohon 1 (Tukijan)	Pemohon 2 (Sukijan)	Pemohon 3 (Rahmi)	Pemohon 1 (Firman)	Pemohon 2 (Fadli)	Pemohon 3 (Suranto)
<u>Tangibles</u> (Bukti Fisik) Penampilan & kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan melalui inovasi tersebut kepada penerima layanan	Baik	Ramah, sudah baik	Sudah baik	Baik, penjelasan yang diberikan petugas juga detail	Ya, sudah baik	Sudah baik
<u>Reliability</u> (Keandalan) Petugas dari BPN melalui inovasi tersebut memberikan pelayanan dengan cepat & tepat kepada penerima layanan	Sudah	Iya. Saya biasanya kontak BPN Bantul melalui pesan <i>whatsapp</i> dan sering dijawab, termasuk kalau ada kekurangan berkas pasti dihubungi melalui <i>whatsapp</i> tersebut	Sudah cukup cepat dan tepat	Kalau tepat mungkin iya, tapi kalau cepatnya saya rasa enggak, tapi saya maklum juga mungkin karena volume pekerjaan di BPN Bantul banyak juga	Kalau tepatnya iya, tapi kalau cepatnya ya mungkin belum tapi bisa dimaklumi dan sejauh ini menurut saya sudah jauh lebih baik dibanding dahulu	Tepatnya lumayan, tapi kalau cepatnya saya rasa belum. Tapi ya kembali lagi sepanjang berkas-berkas yang dibawa lengkap ya bisa lebih cepat
<u>Responsiveness</u> (Daya Tanggap)	Iya, cepat tanggap	Cepat tanggap	Iya cepat tanggap	Tidak terlalu cepat tanggap mas menurut saya, karena saat saya hubungi	Saya anggap iya, cepat tanggap petugasnya terutama saat melalui pesan <i>whatsapp</i> ,	Menurut saya petugas BPN sudah cepat tanggap dan tindak lanjutnya cepat juga

Petugas dari BPN melalui inovasi tersebut melayani keluhan penerima layanan dengan cepat tanggap				Pihak BPN melalui pesan <i>whatsapp</i> selalu ada jeda waktu yang lumayan lama sebelum ditanggapi	tindak lanjutnya cepat juga	
<u>Assurance (Jaminan)</u> Petugas dari BPN melalui inovasi tersebut sudah jelas dalam memberikan informasi kepada penerima layanan dan mudah dimengerti	Sudah jelas dan mudah dimengerti	Jelas, jelas sekali	Sudah jelas dan mudah dimengerti	Iya, mudah dimengerti	Iya menurut saya sudah dimengerti, apalagi sekarang ditambah dengan bantuan brosur-brosur maupun media lain, nanti kalau kurang paham kan bisa tanya-tanya di loket informasi	Iya menurut saya sudah dimengerti, karena sudah dijelaskan oleh petugas secara detail
<u>Empathy (Kepedulian)</u> Petugas dari BPN melalui inovasi tersebut melayani & menghargai setiap penerima layanan tanpa membeda-bedakan	Iya betul	Iya betul, tidak membeda-bedakan. Ya kembali lagi, kami sebagai lansia sangat senang karena dapat didahulukan dalam pelayanan di sini	Iya betul, sudah menghargai dan melayani tanpa membeda-bedakan	Saya rasa baik, dilayani dengan baik dan tidak dibeda-bedakan	Iya, tidak membeda-bedakan dan dilayani dengan baik juga	Iya, tidak dibeda-bedakan

Sumber: Olahan Peneliti, 2021

Dari dimensi *tangibles* (bukti fisik), inovasi LASTRI dan PANGKON dinilai sudah sangat baik. Dari dimensi *reliability* (keandalan), inovasi LASTRI sudah sangat baik, sedangkan inovasi PANGKON cukup baik. Hal ini disebabkan karena dari tanggapan seluruh pengguna inovasi PANGKON terkait inovasi PANGKON tersebut kurang menunjukkan sikap memberikan pelayanan dengan cepat kepada penerima inovasi PANGKON. Dari dimensi *responsiveness* (daya tanggap) inovasi LASTRI sudah sangat baik, sedangkan inovasi PANGKON sudah baik. Hal ini disebabkan karena dari tanggapan pengguna inovasi PANGKON terkait inovasi PANGKON tersebut kurang menunjukkan sikap tanggap dalam melayani keluhan pengguna inovasi. Dari dimensi *assurance* (jaminan) yang diterima masyarakat sebagai pengguna inovasi LASTRI dan PANGKON sudah sangat baik. Dari dimensi *empathy* (kepedulian) yang diterima masyarakat sebagai pengguna inovasi LASTRI dan PANGKON sudah sangat baik.

Penutup

Penerapan Inovasi LASTRI dan PANGKON sangat berguna bagi masyarakat dan Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul sendiri. Selain itu, kedua inovasi tersebut turut serta berperan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul. Hal tersebut salah satunya dibuktikan dengan tingginya partisipasi masyarakat di loket pelayanan pertanahan. Setiap harinya, pengunjung yang datang berasal dari berbagai kalangan dengan jumlah sekitar 70 hingga 120 orang, termasuk kelompok rentan.

Pengaruh penerapan inovasi LASTRI dan PANGKON terhadap Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul ditandai dengan respon positif dari masyarakat. Hasil positif tersebut meliputi berkurangnya keluhan dan kritik dari masyarakat sehingga Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Indeks Persepsi Korupsi (IPK) mengalami peningkatan dan pada akhirnya tercapai raihan predikat Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) oleh KemenPAN-RB pada akhir tahun 2020. Adapun nilai IKM dan IPK Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul pada periode Juni 2020 berturut-turut berada pada angka 17,54 (B) dan 13,15 (B), mengalami kenaikan pada periode Desember 2020 menjadi 18,1 (SB) dan 13,57 (SB).

Inovasi LASTRI dan PANGKON meningkatkan animo masyarakat untuk datang secara langsung memperoleh pelayanan pertanahan. Masyarakat yang sudah pernah memanfaatkan inovasi LASTRI berpendapat bahwa inovasi ini sangat memuaskan karena sangat membantu bagi mereka yang termasuk kelompok rentan. Inovasi PANGKON juga memberikan kepuasan masyarakat karena masyarakat lebih mudah untuk berkonsultasi. Layanan ini meminimalkan bahkan menutup peluang untuk terjadi praktik pungutan liar, serta mengurangi risiko adanya mafia tanah.

Daftar Pustaka

- AS, H. (2022). *Pelayanan Publik Berbasis Kearifan Lokal* (P. Rappana (ed.)). CV Syakir Media Press.
- Budiana, H. R., Bajari, A., & Mulyawan, R. (2020). Transformasi nilai Sabilulungan dalam aktivitas komunikasi pelayanan publik di Pemerintahan Kabupaten Bandung. *Jurnal Kajian Komunikasi*, 8(1), 42. <https://doi.org/10.24198/jkk.v8i1.23768>
- Eldo, D. H. A. P., & Mutiarin, D. (2018). Analisis Best Practice Inovasi Pelayanan Publik Studi pada Inovasi Pelayanan “Kumis MbahTejo” di Kecamatan Tegalrejo Kota Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 1(2), 154–167.
- Hapzah, S., Rianto, B., & Tamrin, M. H. (2020). Tata Kelola Inovasi Pelayanan Publik: Dimensi Kelembagaan, Aktor Kebijakan dan Masyarakat. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(2), 153–164.
- Hardiyansyah, H., & Kasisariah, T. R. (2022). Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi dan Kearifan Lokal Masyarakat Pasemah Kota Pagar Alam pada Masa Pandemi Covid-19. *Prosiding Seminar Nasional Hasil Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 65–76.
- Hilda, N. (2014). Strategi inovasi layanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II. *Jurnal Ilmiah Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 2(1), 1–10.
- Manar, D. G. (2018). Pembelajaran Inovasi Kebijakan Inklusif. *Jurnal Studi Pemuda*, 7(1), 14–24. <https://doi.org/10.22146/studipemudaugm.39272>
- Mayarni, M., Meilani, N. L., & Zulkarnaini, Z. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Bagi Kaum Difabel. *Jurnal Kebijakan Publik*, 9(1), 1–68. <https://jkp.ejournal.unri.ac.id/index.php/JKP/article/view/6008%0Ahttps://jkp.ejournal.unri.ac.id/index.php/jkp/article/download/6008/5529>
- Mayya, M., Saud, U. S., & Meirawan, D. (2019). Analisis Implementasi Kebijakan Pendidikan Inklusi Pada Sekolah Dasar. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 26(1), 108–117. <https://doi.org/10.17509/jap.v26i1.19853>
- Menpan, R. B. (2014). *Top 99 Inovasi Pelayanan Publik Indonesia* (M. Imanuddin & S. Hartini (eds.); 1st ed.). Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Yayasan Transformasi Kebijakan Publik, Yayasan Rajawali. <https://sinovik.menpan.go.id/index.php/unduh>
- Mutia, N., & Rinaldi, Y. (2017). Pelaksanaan Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Di Kota Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 1(1), 55–66. <https://jim.usk.ac.id/kenegaraan/article/view/5911>
- Nubatonis, S. E., Rusmiwari, S., & Suwasono, S. (2014). Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Politik*, 3(1), 16–20.
- Prabowo, H., Suwanda, D., & Syafri, W. (2022). *Inovasi Pelayanan Pada Organisasi Publik* (Y. P. Santoso & N. N. Muliawati (eds.)). PT Remaja Rosdakarya.
- Pramashela, F. S., & Rachim, H. A. (2021). Aksesibilitas Pelayanan Publik Bagi Penyandang

- Disabilitas Di Indonesia. *Focus: Jurnal Pekerjaan Sosial*, 4(2), 225–232. <https://doi.org/10.24198/focus.v4i2.33529>
- Rahayu, K. D., & Putri, W. H. (2018). Perspektif Keberlanjutan dan Pemberdayaan dalam Pengelolaan Sumberdaya Manusia Sebagai Kendali Retensi Karyawan. *UPAJIWA DEWANTARA: Jurnal Ekonomi ...*, 2(2).
- Rohayatin, T., Warsito, T., Pribadi, U., Nurmandi, A., Kumorotmo, W., & Suranto, S. (2017). Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Birokrasi. *Jurnal Caraka Prabhu*, 1(1), 23–36.
- Saputra, T., & Sufi, W. (2018). Strategi Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat. *Jurnal Benefita: Ekonomi Pembangunan, Manajemen Bisnis Dan Akuntansi*, 3(3), 396–416.
- Subandi, M., & Pratama, H. E. (2018). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik Dinas Perhubungan Kabupaten Kutai Kartanegara. *Jurnal Ilmu Sosial Mahakam*, 7(1), 27–37.
- Susilawati, C., Sakawati, H., & Sulmiah, S. (2023). Aksesibilitas Pelayanan Publik Bagi Pengguna Layanan Penyandang Disabilitas Pada Dinas Sosial Kota Makassar. *Braz Dent J.*, 2(2), 41–52.
- Thenu, S. (2018). *Ganjar: Inovasi Pelayanan Publik Harus Perhatikan Kearifan Lokal*. <https://www.beritasatu.com/nasional/527383/ganjar-inovasi-pelayanan-publik-harus-perhatikan-kearifan-lokal>
- Wahyuningsih, R. D. (2011). Membangun Kepercayaan publik melalui Kebijakan Sosial Inklusif. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 15(1), 29–40.
- Wiryawan, I wayan G., Perbawa, I kt sukawati L., & Julianti, L. (2020). Inovasi Pelayanan Publik berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) berdasarkan Nilai-Nilai Kearifan Lokal Bali. *Scientific Work*, 52(03), 125–130. <http://e-journal.unmas.ac.id/index.php/advokasi/article/view/89%0Ahttp://e-journal.unmas.ac.id/index.php/advokasi/article/download/89/84>
- Wulan, R. R., & Mustam, M. (2017). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dalam Rangka Reformasi Birokrasi di Kantor Pertanahan Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 6(3), 1–20.
- Wulandari, O. R. R. (2015). Strategi meningkatkan kualitas pelayanan Kantor Pertanahan Kota Surabaya II. *Jurnal Online Program Studi S-1 Ilmu Administrasi Negara*, 3(3), 1–13.
- Yulianto, Y. (2018). *Reformasi Birokrasi dan Kearifan Lokal* (S. S. Hutagalung (ed.); 1st ed.). Penerbit Andi. <https://www.neliti.com/id/publications/146431/pendidikan-karakter-berbasis-qurani-dan-kearifan-lokal#cite>
- Yusran, Y., Mamminanga, I., & Abbas, M. H. (2021). Analisis Gerakan One Agency One Innovation dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Wajo. *YUME: Journal of ...*, 5(3), 104–110. <https://www.journal.stieamkop.ac.id/index.php/yume/article/view/2231>