

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN SISTEM INFORMASI DAN MANAJEMEN PERTANAHAN NASIONAL (SIMTANAS) PADA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN BANTAENG

Ishaq Bambang Barani^{1*}, Muhlis Madani², Samsir Rahim³

1. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
2. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
3. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

Abstract

This study aims to determine and provide an overview of how the implementation of the National Land Management Information and Management System (SIMTANAS) policy in the land office of Bantaeng Regency. The number of informants in this study were 8 people, including the community. This study uses a qualitative approach. This study describes and correctly interprets the nature and state of the situation and condition of the symptoms and their development by using the methods of observation, interviews, and documentation. The results of this study indicate that the interpretation and description of the implementation of the National Land Information and Management System Policy (SIMTANAS) at the Bantaeng Regency Land Office indicates that the National Land Information and Management System Policy (SIMTANAS) has been implemented in accordance with existing provisions although there are things that need to be done. Made and there is a hope. These considerations are land administration issues that need improvement both in terms of facilities and infrastructure as well as human resources.

Keywords: *policy implementation, national land management*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan memberikan gambaran bagaimana pelaksanaan kebijakan sistem informasi dan manajemen pertanahan nasional (SIMTANAS) pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bantaeng. Jumlah informan dalam penelitian ini ada 8 orang termasuk masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian ini menggambarkan dan menginterpretasikan secara tepat mengenai sifat dan keadaan situasi dan kondisi gejala dan perkembangannya dengan menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Interpretasi dan diskripsi pelaksanaan Kebijakan Sistem Informasi dan Manajemen Pertanahan Nasional (SIMTANAS) di Kantor Pertanahan Kabupaten Bantaeng menunjukkan bahwa Kebijakan Sistem Informasi dan Manajemen Pertanahan Nasional (SIMTANAS) sudah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang ada walaupun ada hal-hal yang perlu dijadikan pertimbangan serta adanya suatu harapan. Pertimbangan-pertimbangan tersebut adalah masalah administrasi pertanahan yang dirasa perlunya perbaikan baik dari segi sarana dan prasarana serta sumber daya manusia nya.

Kata kunci: implementasi kebijakan, manajemen pertanahan nasional

* ishaqbambang@gmail.com

PENDAHULUAN

Pelayanan publik sebagai salah satu fungsi utama pemerintah adalah sebagai upaya untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat atas pengadaan jasa yang diperlukan masyarakat. Pemenuhan kepentingan dan kebutuhan masyarakat sangat menentukan bagi kelangsungan dan tegaknya sistem pemerintahan. Disadari bahwa kondisi aparatur negara masih dihadapkan pada sistem manajemen pemerintahan yang belum efisien dan lemah yang antara lain menghasilkan kualitas pelayanan publik yang rendah dan terjadi berbagai praktek korupsi, kolusi dan nepotisme serta mengakibatkan inefisiensi dalam penyelenggaraan pemerintahan. Upaya perbaikan dan peningkatan kinerja aparatur, diharapkan dapat mewujudkan pelayanan yang cepat, murah, mudah, berkeadilan, berkepastian hukum, transparan dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan perkembangan dinamika masyarakat.

Pelayanan publik yang banyak dikenal dengan sifat birokratis dan banyak mendapat keluhan dari masyarakat pelanggannya, antara lain disebabkan masih belum memperhatikan kepentingan masyarakat penggunaannya. Paradigma yang dipergunakan para pengelola pelayanan

publik cenderung lebih bersifat direktif yang hanya memperhatikan/mengutamakan kepentingan pimpinan organisasinya saja. Masyarakat sebagai pengguna seperti tidak memiliki kemampuan apapun wujud berkreasi, suka tidak suka, mau tidak mau, mereka harus tunduk kepada pengelolanya. Seharusnya, pelayanan publik dikelola dengan paradigma yang bersifat supportif dimana lebih memfokuskan diri kepada kepentingan masyarakatnya, pengelola pelayanan harus mampu bersikap menjadi pelayan yang sadar untuk melayani dan bukan dilayani (Larasati, 2007:36).

Sejalan dengan arus globalisasi yang terjadi diseluruh dunia pada saat ini kebutuhan informasi semakin penting dan mendesak. Bahkan menurut Robert Murdick informasi dianalogikan sebagai darah bagi organisasi. Selanjutnya ia mengemukakan bahwa informasi merupakan salah satu sumber daya yang sangat penting untuk organisasi publik (Sutabri, 2005:114). Informasi pada dasarnya adalah data yang diolah menjadi bentuk yang berguna bagi para pemakainya. Agar dapat mencapai tujuannya maka dibentuklah suatu sistem informasi. Dengan demikian pada dasarnya sistem informasi manajemen merupakan

sebuah sistem informasi yang selain melakukan semua pengolahan transaksi yang diperlukan oleh suatu organisasi, juga memberi dukungan informasi dan pengolahan untuk fungsi manajemen dan proses pengambilan keputusan (Jogiyanto, 2003:36).

Pesatnya perkembangan organisasi publik yang ada saat ini, jika ditinjau dari segi administrasi negara, membuat usaha untuk merumuskan kerangka kerja (*framework*) Sistem Informasi Manajemen (SIM) pada organisasi publik merupakan kebutuhan yang mendesak (Sutabri, 2005:117).

Lebih lanjut Sutabri mengatakan bahwa pentingnya SIM dalam konteks organisasi publik ini salah satu penyebabnya adalah bahwa organisasi sekarang sudah cenderung mendasarkan pengambilan keputusannya pada sistem informasi, dan bukan pada struktur hierarki wewenang/tanggung jawab yang statis. Pemimpin-pemimpin strategik dalam sektor publik modern memberdayakan para manajer dan karyawan mereka untuk membuat keputusan yang berkaitan dengan peningkatan kinerja pelayanan publik. Terkait dengan hal ini para pemimpin dalam sektor publik membutuhkan desain sistem perencanaan strategik yang tepat (Garsperz, 2004:2). disamping itu, dalam ilmu manajemen,

para manajer/pimpinan umumnya diwajibkan menyatakan masalah dan asumsi secara teliti, biasanya dalam bentuk kuantitas atau suatu ukuran agar mereka dapat memperoleh uraian lebih baik tentang masalahnya.

Sementara itu untuk memenuhi kebutuhan akan sistem informasi yang lebih efisien dan dapat diandalkan dalam membuat keputusan manajemen, teknologi atau komputerisasi adalah unsur utama yang berpengaruh. Kemampuan komputer telah membantu perkembangan konsep SIM karena perangkat keras dan perangkat lunak telah membuka dimensi baru yang digunakan dalam konseptualisasi sistem informasi bagi sebuah organisasi. Penggunaan komputer di dalam SIM sangat banyak membantu para manajer dalam proses pengambilan keputusan.

Tugas terpenting dari setiap instansi pemerintah adalah memberikan pelayanan. Bahkan pada dasarnya pembentukan instansi-instansi Pemerintah ditujukan sebagai perangkat utama dalam memberikan pelayanan. Oleh karena itu sebagai organisasi yang melaksanakan tugas pelayanan, tugas pokok dan fungsinya dipengaruhi dan ditentukan oleh prosedur dan kebijakan tertentu, untuk kemudian di pertanggungjawabkan kinerjanya

kepada masyarakat sebagai pemberi mandat.

Berkaitan dengan tugas yang harus dilaksanakan, maka penyediaan pelayanan pemerintah harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat, baik secara kualitas maupun kuantitas sebagai upaya pemberian kepuasan masyarakat penggunaannya. Perhatian akan pemberian kepuasan masyarakat ini sangatlah penting, mengingat kepuasan masyarakat merupakan tolak ukur dan keberhasilan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Kepuasan masyarakat/pelanggan adalah terpenuhinya keinginan dan kebutuhan pelanggan. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien.

Sistem informasi mempunyai peranan yang penting dalam menyediakan informasi bagi manajemen dalam semua tingkatan, supaya informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi dapat digunakan bagi manajemen, maka analisis untuk perancangan sistem haruslah memenuhi kebutuhan informasi yang diinginkan oleh manajemen. Pengembangan dan

analisis sistem informasi (SI) pada suatu organisasi bertujuan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas informasi yang akan dihasilkan, meningkatkan kontrol pada organisasi dan penghematan biaya perolehan informasi. Begitu pentingnya perkembangan sistem informasi membuat banyak peneliti tertarik untuk meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi baik tidaknya kinerja sistem informasi tersebut.

Sebagai komponen dari sistem informasi, teknologi informasi memainkan peranan dalam banyak aspek dalam organisasi, mulai dari pengembangan produk baru sampai dengan mendukung penjualan dan pelayanan kepada pelanggan, sebagai alat bantu pengambilan keputusan. Keberadaan teknologi informasi dengan perencanaan dan implementasi strategi yang tepat akan memungkinkan organisasi berperan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini disebabkan sebuah organisasi akan mampu mendapatkan dan mengetahui informasi kondisi internal organisasi, posisi perusahaan dalam persaingan, serta perubahan lingkungan eksternal lainnya.

Menghadapi dunia bisnis yang semakin kompetitif, organisasi yang ingin bertahan harus dapat membangun

daya saing secara berkelanjutan. Daya saing organisasi lahir dari keunggulan dalam efisiensi, keunggulan dalam mutu, keunggulan dalam inovasi (proses dan produk), serta keunggulan dalam pelayanan konsumen. Peluang untuk menciptakan nilai keunggulan telah bergeser dari pengelolaan asset berwujud/fisikal (*tangible assets*) ke pengelolaan strategi berbasis pengetahuan yang menampilkan asset tak-berwujud/intelektual (*intangible assets*) organisasi terutama kapabilitas, keterampilan, dan motivasi karyawan (Kaplan & Norton, 2001:2).

Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja dari individu tenaga kerja diantaranya adalah kemampuan, motivasi, dukungan yang diterima, kepuasan kerja dan komitmen organisasi, serta hubungan mereka dengan organisasi. Komitmen organisasi bisa diukur dengan dua indikator, yaitu kedisiplinan dan keluar-masuk (*turn over*) pegawai, sedangkan hubungan dengan organisasi bisa diukur dengan indikator kontrak psikologis (kesetiaan, perlakuan adil, keamanan kerja dan lain-lain).

Hal yang sangat mendasar dalam keberhasilan suatu organisasi dipengaruhi oleh tindakan sumber daya manusia yang dimiliki oleh organisasi tersebut (Arthur, 1994:110). Pada

dasarnya untuk mendapatkan suatu sumber daya sesuai dengan kebutuhan diperlukan suatu strategi dalam mengelola sumber daya manusia. Pengelolaan sumber daya manusia yang baik akan memberikan kemajuan bagi perusahaan terutama dalam menghadapi situasi dan kondisi yang selalu berubah dan berkembang. Strategi fungsional sumber daya manusia haruslah berpedoman pemanfaatan efektif terhadap sumber daya manusia untuk mencapai sasaran tahunan organisasi maupun kepuasan dan pengembangan karyawan.

Kinerja BPN dalam fungsinya untuk penyelenggaraan pelayanan pertanahan juga tidak luput dari perhatian berbagai pihak, karena dalam pelaksanaan pelayanan pertanahan, masih banyak terdapat permasalahan yang di keluhkan oleh masyarakat, diantaranya prosedur yang rumit, berbelit belit, mahal, tidak ada kepastian waktu penyelesaian, dan sebagainya. Hal ini seperti yang terjadi di Kantor Pertanahan Kabupaten Bantaeng.

Sistem informasi mempunyai peranan yang penting dalam menyediakan informasi bagi manajemen dalam semua tingkat, supaya informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi dapat digunakan bagi manajemen, maka analisis untuk perancangan sistem

haruslah memenuhi kebutuhan informasi yang diinginkan oleh manajemen. Pengembangan dan analisis sistem informasi (SI) pada suatu organisasi bertujuan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas informasi yang akan dihasilkan, meningkatkan kontrol pada organisasi dan penghematan biaya perolehan informasi. Begitu pentingnya perkembangan sistem informasi membuat banyak peneliti tertarik untuk meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi baiktidaknya kinerja sistem informasi tersebut.

Peran Kantor Pertanahan mutlak harus dilaksanakan hal ini sebagai tindak lanjut Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2020 tentang Badan Pertanahan Nasional, yang selanjutnya dijabarkan dalam Keputusan Badan Pertanahan Nasional Nomor 68 BPN Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pertanahan Nasional dan Keputusan Badan Pertanahan Nasional Nomor 113 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional di Provinsi dan Kantor Pertanahan Kabupaten/Kota. Badan Pertanahan Nasional (BPN) adalah lembaga pemerintah non kementerian di Indonesia yang mempunyai tugas melaksanakan

tugas pemerintahan di bidang pertanahan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan. BPN dahulu dikenal dengan sebutan kantor agraria. BPN diatur melalui Peraturan Presiden Nomor 20 Tahun 2015. Atas dasar ketentuan diatas, sebagai salah satu faktor penting bagi terlaksananya program pelayanan pelaksanaan pertanahan, maka tingkat kesadaran masyarakat perlu diperhatikan terutama terhadap individu yang memiliki tanah sekaligus yang berkepentingan terhadap pengelolaan tanah tersebut. Hal ini menjadi tugas dari Kantor Pertanahan Kabupaten Bantaeng sebagai institusi yang bertugas dan bertanggungjawab di bidang pertanahan.

Peningkatan volume pekerjaan dalam pelayanan pendaftaran tanah dan penyusunan basis data penguasaan dan pemilikan tanah yang semakin meningkat, menimbulkan permasalahan baru pada pelayanan pertanahan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bantaeng, yaitu proses pelayanan menjadi lama. Kualitas dan kuantitas petugas yang cukup baik, diperlukan untuk menciptakan kondisi kerja yang efektif dan efisien. Baik dalam pengumpulan, penelitian, pengolahan data maupun dalam penyajian informasi pertanahan. Kondisi itu menimbulkan kebutuhan akan suatu sistem kerja yang

mampu membentuk suatu tata kerja yang efektif dan efisien khususnya dalam bidang administrasi, yaitu mengenai pelayanan pertanahan Kantor Pertanahan Kabupaten Bantaeng dalam pelaksanaan program SIMTANAS meliputi penyiapan aplikasi data tekstual dan spasial dalam pelayanan pendaftaran tanah dan penyusunan basis data penguasaan dan pemilikan tanah, yang dihubungkan dengan *e-government*, *e-commerce*, *e-payment*. SIMTANAS merupakan suatu sistem terpadu yang mendukung fungsi operasi, manajemen, dan pengambilan keputusan BPN sehubungan dengan pengelolaan bidang tanah dan pelayanan kepada masyarakat. Sehubungan dengan hal-hal yang telah dipaparkan tersebut di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan Judul: “Implementasi Kebijakan Sistem Informasi dan Manajemen Pertanahan Nasional di Kantor Pertanahan Kabupaten Bantaeng”.

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, peneliti akan berusaha menggambarkan dan menginterpretasikan secara tepat mengenai mengenai sifat dan keadaan situasi dan kondisi, gejala dan

perkembangannya. Biasanya menggunakan metode observasi dan wawancara. Kualitatif untuk memberikan gambaran mengenai evaluasi sistem pelayanan pada (SIMTANAS) Kabupaten Bantaeng.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Keberadaan sistem informasi sangat penting untuk mendukung para pemakai dalam melaksanakan tugasnya. Pada sebagian besar organisasi, pusat informasi secara fisik memberikan fasilitas kepada para pemakai (user) agar dapat mengakses hardware dan software, meminta dukungan mengembangkan aplikasi dan memperoleh pelatihan. Unit organisasi yang ingin berhasil baik, perlu adanya identitas atas informasi yang diperlukan oleh manajemen yang lebih menfokuskan pada pelaksanaan pekerjaan yang baik. Hal ini menunjukkan pentingnya pemahaman sistem informasi dalam melaksanakan tugas. Kriteria tugas yang pasti akan mendorong pencapaian tugas secara tepat, sehingga berfungsi dalam pengambilan keputusan.

Dengan melihat hasil penelitian yang dilakukan dilapangan dan berdasarkan hasil wawancara dengan seluruh informan serta mengacu perumusan masalah yaitu faktor-faktor

yang mempengaruhi implementasi kebijakan Sistem Informasi dan Manajemen Pertanahan Nasional (SIMTANAS) di Kantor Pertanahan di Kabupaten Bantaeng serta fokus penelitian yaitu implementasi kebijakan Sistem Informasi dan Manajemen Pertanahan Nasional (SIMTANAS) kaitannya dengan ilmu administrasi publik.

Implementasi kebijakan SIMTANAS dipengaruhi oleh enam variabel, yaitu: ukuran dan tujuan kebijakan, sumber daya, karakteristik, sikap/kecenderungan (*disposition*) para pelaksana, komunikasi antar organisasi dan aktivitas pelaksana, lingkungan ekonomi, sosial, dan politik.

Ukuran dan Standar Kebijakan

Standar kebijakan pertama dilihat dari ukuran dan tujuan kebijaksanaan masih diperlukan persertifikatan tanah secara teratur, tertib dan prosedural sesuai dengan standar prosedur operasi pengaturan dan pelayanan (SPOPP), reforma agraria membutuhkan kebijakan nasional hingga daerah secara konsisten dan menyeluruh.

Kinerja implementasi kebijakan dapat diukur tingkat keberhasilannya dari ukuran dan tujuan kebijakan yang bersifat realistik dan sosiokultur yang ada di level pelaksana kebijakan (Van

Meter Van Horn, dalam sulaeman, 1998)".

Sumber Daya

Kedua dilihat dari sumber daya, pengadaan pegawai belum disusun berdasarkan kompetensi yang dibutuhkan. Untuk meningkatkan kompetensi pegawai sesuai dengan jabatan yang diembannya memerlukan standar baku pendidikan dan pelatihan yang saat ini belum dimiliki, kedisiplinan dan budaya kerja pegawai harus dapat perhatian yang serius, pemahaman terhadap peraturan kedisiplinan perlu ditingkatkan dan pelaksanaan *reward* dan *punishment*.

Selain sumber daya manusia, sumber daya finansial juga perlu diperhitungkan sehingga menunjang keberhasilan implementasi kebijakan (Van Meter Van Horn, 1974).

Karakteristik Sikap

Ketiga dilihat dari karakteristik organisasi pelaksana, penyegaran aparat pemerintahan yang berjiwa kerayatan bersikap bijaksana, bermental tangguh dan solid menjadi syarat pokok yang akan menggerakkan Kantor Pertanahan di Kabupaten Bantaeng.

Semakin banyak aktor-aktor dan badan-badan yang terlibat dalam suatu kebijakan tertentu dan semakin berkaitan

keputusan-keputusan mereka semakin kecil kemungkinan keberhasilan implementasi (Edward III, 1980).

Komunikasi Antar Organisasi

Keempat dilihat dari komunikasi antar organisasi yang terkait dan kegiatan-kegiatan pelaksana, para pegawai mengetahui dan memahami secara baik tentang kebijakan SIMTANAS, adanya permasalahan khususnya *job description*.

Agar kebijakan publik bias dijalankan secara efektif maka apa yang menjadi standar tujuan harus dipahami oleh para individu (implementor) (Van Meter Va Horn, dalam Widodo ,1974).

Lingkungan Ekonomi, Sosial dan Politik

Kelima dilihat dari kondisi sejauh mana kolempok kepentingan dapat memberikan dukungan bagi implementasi kebijakan karakteristik dan kebijakan.

Hal yang perlu diperhatikan guna menilai implementasi kebijakan ialah sejauh mana lingkungan eksternal mendorong keberhasilan kebijakan publik (Van Meter Van Horn, dalam Subarsono, 2005)".

Model pendekatan implementasi yang dirumuskan Van meter dan Van horn disebut dengan *Model of the police*

implementation (1975). Proses implementasi ini merupakan abstraksi atau performansi paham kebijakan yang pada dasarnya secara senja dilakukan untuk meraih kinerja implementasi kebijakan yang tinggi yang berlangsung dalam berbagai variabel.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan maka dapat disimpulkan implementasi kebijakan SIMTANAS sudah berjalan dengan baik tetapi masih perlu ditingkatkan lagi. Terbukti dari masih banyaknya ditemui berbagai macam masalah yang terjadi dilapangan. Seperti terbatasnya sarana dan prasarana yang dimiliki kantor pertanahan Kabupaten Bantaeng, implementasi kebijakan pengaturan dan pelayanan Standar Prosedur Operasional Pelayanan Pertanahan (SPOPP), diperlukan bekal kesadaran baru, pemahaman, serta komitmen bagi aparat pemerintah di bidang pertanahan.

Dilihat dari aspek komunikasi masih kurangnya pegawai atau staff yang memahami tentang kebijakan sistem informasi manajemen pertanahan nasional karna kurangnya pelatihan-pelatihan kepegawaian mengenai aturan-aturan yang sudah dijalankan sehingga masih banyak yang belum memiliki kapasitas atau kompetensi

yang cukup baik dalam pelayanan masyarakat.

Maka dari itu para birokrat sangat perlu memperhatikan komunikasi antar karyawan agar kebijakan SIMTANAS dapat berjalan dengan lancar. Karena sesungguhnya dengan adanya dukungan yang diberikan oleh birokrat dan instransi lain program-program dapat berjalan dengan lancar. Sikap merupakan suatu proses yang dimulai dengan adanya interaksi kemudian membentuk suatu persepsi tentang suatu objek psikologis, sehingga komponen kognisi melukiskan objek tersebut dan sekaligus dikaitkan dengan objek-objek lain disekitarnya.

Dengan adanya kebijakan SIMTANAS yang diterapkan di Kantor Pertanahan Kabupaten Bantaeng dapat memberikan dampak positif dan dampak negatif terhadap efisiensi dan efektivitas pelayanan publik khususnya pelayanan pertanahan. Dan hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Pertanahan Kabupaten Bantaeng kebijakan SIMTANAS belum terlasana dengan baik terbukti dari banyaknya dampak negatif yang masih banyak dirasakan masyarakat.

REFERENSI

- Apsaryani, K., & Artadi, I. K. (2013). Pelayanan Publik Melalui SIMTANAS (Sistem Informasi Manajemen Pertanahan Nasional) Berbasis *Short Message Service* (SMS) Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bandung. *Kertha Negara*, 2(3).
- Gaspersz, V. (2002). *Total Quality Management*, Gramedia, Jakarta, *Manajemen Kualitas: Penerapan Konsep-Konsep Kualitas dalam Manajemen Bisnis Total*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Harsono, D. (2009). *Implementasi Kebijakan Sistem Informasi dan Manajemen Pertanahan Nasional (Simtanans) di Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara* (PhD Thesis, Universitas Diponegoro, Semarang). Diperoleh dari <http://eprints.undip.ac.id/25116/>
- Hasan, F., & Posumah, J. H. (2017). Sistem Informasi Manajemen Pertanahan Nasional pada Kantor Pertanahan Kota Ternate Provinsi Maluku Utara. *Jurnal Administrasi Publik*, 2(044).
- Islamy, M. I. (2001). *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Jogiyanto, H. M. (2005). *Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- Kismartini, dkk. (2005). *Analisis Kebijakan Publik*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Larasati, S. E. (2007). *Regulasi Pelayanan Publik Di Indonesia*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Meryansi, dkk. (2016). Implementasi Kebijakan Sistem Informasi dan Manajemen Pertanahan Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(37).

- Moeleng, L. J. (2002). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Nugroho, R. (2003). *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*. Jakarta: Gramedia.
- Pawito. (2007). *Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Yogyakarta: LKIS, Pelangi Aksara.
- Subarsono, A. G. (2005). *Analisis Kebijakan Publik Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutabri, T. (2005). *Sistem Informasi Manajemen* Yogyakarta: Andi.
- Wibawa S., Yuyun, P., & Agus P. (1994). *Evaluasi Kebijakan Publik..* Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Widjaja, A. O. (1994). *Etika Administrasi Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.