

***EFFECTIVENESS OF CROSS-SECTORAL CERTIFICATE REGISTRATION SERVICES AT THE NATIONAL LAND AGENCY (BPN) OF TASIKMALAYA REGENCY***

**EFEKTIFITAS PELAYANAN PENDAFTARAN SERTIFIKAT LINTAS SEKTOR PADA BADAN PERTANAHAN NASIONAL (BPN) KABUPATEN TASIKMALAYA**

**Roza Milasari<sup>1</sup>, Sri Astuti Pratminingsih<sup>2</sup>**  
Universitas Widyatama<sup>1,2</sup>

[roza.milasari@widyatama.ac.id](mailto:roza.milasari@widyatama.ac.id)<sup>1</sup>, [sri.astuti@widyatama.ac.id](mailto:sri.astuti@widyatama.ac.id)<sup>2</sup>

**ABSTRACT**

*This study aims to analyze the influence of public policy and organizational communication on employee work effectiveness in the implementation of the Cross-Sector Land Certificate Registration Program in Tasikmalaya Regency. The approach used is a descriptive verification method with a quantitative approach. Data collection techniques were carried out through questionnaires distributed to employees of the ATR/BPN, the Department of Agriculture, Food Security, and Fisheries (DPKPP), and village officials involved in the program. Data analysis used multiple linear regression to test the simultaneous and partial effects between variables. The results of the study indicate that public policy and organizational communication have a significant simultaneous and partial effect on employee work effectiveness. Clear and structured policies and effective internal communication can accelerate the service process, strengthen coordination, and minimize miscommunication between implementing agencies. These findings confirm that the synergy between adaptively designed policies and a targeted organizational communication system is a key factor in improving the quality of public services in the land sector. This study also provides managerial implications that public sector management needs to strengthen cross-sector coordination and communication strategies to achieve efficient, accountable, and sustainable services.*

**Keywords:** *Public Policy, Organizational Communication, Work Effectiveness, Public Services, Land.*

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kebijakan publik dan komunikasi organisasi terhadap efektivitas kerja pegawai dalam pelaksanaan Program Pendaftaran Sertifikat Tanah Lintas Sektor di Kabupaten Tasikmalaya. Pendekatan yang digunakan adalah metode deskriptif verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang disebarakan kepada pegawai ATR/BPN, Dinas Pertanian Ketahanan Pangan dan Perikanan (DPKPP), serta aparat desa yang terlibat dalam program. Analisis data menggunakan regresi linier berganda untuk menguji pengaruh simultan dan parsial antar variabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan publik dan komunikasi organisasi secara simultan maupun parsial berpengaruh signifikan terhadap efektivitas kerja pegawai. Kebijakan yang jelas dan terstruktur serta komunikasi internal yang efektif mampu mempercepat proses pelayanan, memperkuat koordinasi, dan meminimalisir miskomunikasi antarinstansi pelaksana. Temuan ini menegaskan bahwa sinergi antara kebijakan yang dirancang secara adaptif dengan sistem komunikasi organisasi yang terarah menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang pertanahan. Penelitian ini juga memberikan implikasi manajerial bahwa manajemen sektor publik perlu memperkuat strategi koordinasi dan komunikasi lintas sektor untuk mewujudkan pelayanan yang efisien, akuntabel, dan berkelanjutan.

**Kata Kunci:** Kebijakan Publik, Komunikasi Organisasi, Efektivitas Kerja, Pelayanan Publik, Pertanahan.

**PENDAHULUAN**

Tanah merupakan sumber daya alam yang memiliki posisi strategis dalam kehidupan manusia, baik dari sisi sosial, ekonomi, maupun budaya. Keberadaan tanah tidak hanya dibutuhkan untuk tempat tinggal, tetapi

juga sebagai sumber penghidupan dan pengembangan ekonomi masyarakat. Dalam konteks Indonesia, permasalahan pertanahan menjadi sangat kompleks, seiring dengan meningkatnya kebutuhan akan tanah yang tidak sebanding dengan

ketersediaannya. Ketidakseimbangan ini mendorong pemerintah untuk merumuskan kebijakan-kebijakan yang dapat menjamin kepastian hukum atas tanah dan mendukung upaya pembangunan nasional yang berkelanjutan. Salah satu kebijakan yang menonjol dalam beberapa tahun terakhir adalah pelaksanaan Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) dan khususnya Program Pendaftaran Tanah Lintas Sektor, yang bertujuan untuk memberikan kemudahan akses legalitas tanah bagi masyarakat di berbagai sektor ekonomi. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 melalui Pasal 33 ayat (3) dan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria (UUPA) menjadi dasar hukum pelaksanaan pendaftaran tanah di Indonesia. Lebih lanjut, pelaksanaan program ini diatur secara teknis melalui Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah, dan diperkuat dengan peraturan terbaru seperti Peraturan Menteri ATR/BPN Nomor 3 Tahun 2023 dan Petunjuk Teknis Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Nomor 3/Juknis-HK.02/III/2023. Program Pendaftaran Tanah Lintas Sektor diimplementasikan oleh Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) bekerja sama dengan instansi terkait, seperti Dinas Koperasi, Dinas Pertanian, dan Dinas Kelautan dan Perikanan.

Salah satu bentuk implementasi kebijakan tersebut terlihat dari pelaksanaan program di Kabupaten Tasikmalaya. Berdasarkan data Laporan Kinerja ATR/BPN Kabupaten Tasikmalaya tahun 2024, diketahui bahwa secara administratif, capaian pendaftaran tanah melalui Program Lintas Sektor telah mencapai 100% dari

target yang ditetapkan. Hal ini menunjukkan keberhasilan dalam hal kuantitas dan pelaksanaan kebijakan secara teknis. Namun, berdasarkan hasil pra-survei dan eksplorasi data lapangan, ditemukan adanya kesenjangan antara legalitas dan pemanfaatan tanah. Dari 1272 bidang tanah yang telah terdaftar, hanya sekitar 54,16% yang dimanfaatkan sesuai dengan peruntukan awalnya, terutama dalam sektor pembudidayaan ikan, usaha kecil menengah (UKM), dan nelayan tangkap. Sebaliknya, pada sektor wakaf, tingkat kesesuaian antara peruntukan dan pemanfaatan mencapai 97,75%, yang menunjukkan bahwa pengelolaan tanah wakaf lebih terstruktur dan sesuai dengan pengajuan awal. Ketidaksesuaian ini menjadi indikasi adanya permasalahan dalam implementasi kebijakan dan efektivitas komunikasi organisasi antara aparaturnya pelaksana program dan masyarakat penerima manfaat. Komunikasi organisasi dalam konteks ini tidak hanya mencakup penyampaian informasi teknis, tetapi juga upaya membangun pemahaman kolektif terhadap tujuan dan manfaat program tersebut. Mengacu pada pendapat Miller (2017) dan Shockley-Zalabak (2018), komunikasi dalam organisasi memegang peranan penting dalam menjaga koordinasi, pemahaman bersama, dan respons terhadap dinamika perubahan lingkungan kerja.

Fakta di lapangan menunjukkan bahwa pemanfaatan tanah tidak sesuai dengan peruntukannya, seperti digunakan untuk bangunan pribadi, disewakan, atau bahkan digunakan untuk kepentingan lain yang tidak sesuai dengan pengajuan awal. Ini menimbulkan pertanyaan tentang efektivitas kerja petugas ATR/BPN, Dinas Pertanian Ketahanan Pangan dan Perikanan (DPKPP), serta aparaturnya desa

dalam melakukan pengawasan dan komunikasi kepada masyarakat. Padahal, jumlah kelembagaan di Kabupaten Tasikmalaya yang dapat berperan sebagai mitra strategis dalam implementasi program ini sangat banyak, mencapai 438 lembaga, termasuk Bumdes, koperasi, kelompok tani, kelompok nelayan, dan UKM. Namun, peran mereka belum optimal dalam memastikan bahwa tanah yang telah disertifikasi digunakan sesuai tujuan awalnya. Berdasarkan pandangan Smith (2020), efektivitas kerja dalam organisasi dapat diukur dari pencapaian tujuan yang telah disepakati. Dalam konteks ini, apabila tujuan dari Program Pendaftaran Tanah Lintas Sektor adalah untuk memberikan kepastian hukum dan mendukung pengembangan sektor ekonomi masyarakat, maka ketidaksesuaian pemanfaatan tanah menjadi indikator ketidakefektifan pelaksanaan program tersebut. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian mendalam untuk menganalisis pengaruh kebijakan publik Program Pendaftaran Tanah Lintas Sektor dan komunikasi organisasi terhadap efektivitas kerja petugas ATR/BPN Kabupaten Tasikmalaya, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang pertanahan.

## **KAJIAN TEORI DAN PENELITIAN SEBELUMNYA**

### **Hubungan Kebijakan Publik dengan Efektivitas Kerja Pegawai**

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa tingkat efektivitas kerja pegawai dalam lembaga pemerintahan sangat dipengaruhi oleh kualitas serta kejelasan arah kebijakan publik yang diterapkan. Kebijakan tersebut tidak hanya berfungsi sebagai pedoman pelaksanaan tugas, tetapi juga mencerminkan nilai-nilai kelembagaan yang membentuk sikap, motivasi, dan integritas aparatur negara.

Menurut Nadlifatin (2024), keberhasilan implementasi kebijakan berkaitan erat dengan sejauh mana pegawai memahami isi kebijakan, merasa terlibat dalam prosesnya, serta menerima keberadaannya sebagai bagian dari tanggung jawab kolektif. Ketika proses perumusan kebijakan dilakukan secara inklusif dan komunikatif, pegawai cenderung menunjukkan kinerja yang lebih baik karena adanya rasa keterikatan terhadap kebijakan tersebut. Sementara itu, studi yang dilakukan oleh Nazaruddin et al. (2022) menyoroti pentingnya penyusunan kebijakan publik yang mempertimbangkan kondisi sosial dan karakteristik budaya lokal. Dalam konteks kelembagaan, ditemukan bahwa pegawai yang bekerja di lingkungan yang diatur oleh kebijakan yang responsif dan manusiawi memiliki tingkat kenyamanan dan keterikatan yang lebih tinggi terhadap tempat kerjanya. Hal ini berdampak positif pada peningkatan kinerja serta loyalitas terhadap instansi, sehingga memperkuat efektivitas operasional organisasi secara keseluruhan. Secara konseptual, keterkaitan antara kebijakan publik dan kinerja pegawai juga dapat dianalisis melalui pendekatan *policy-feedback theory*. Teori ini menjelaskan bahwa kebijakan publik bukan sekadar hasil keputusan pemerintah, tetapi juga berperan dalam membentuk perilaku pegawai di lingkungan birokrasi. Kebijakan yang disusun secara adil, jelas, dan didukung dengan sumber daya yang memadai akan menciptakan efek positif terhadap semangat kerja, komitmen organisasi, serta kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (Nadlifatin, 2024). Oleh karena itu, penguatan kebijakan publik yang sistematis dan adaptif dapat mendorong terciptanya kinerja aparatur negara yang lebih profesional dan efektif

dalam menjalankan tugas-tugas pemerintahan.

*H1: Kebijakan Publik berpengaruh terhadap Efektivitas Kerja Pegawai*

### **Hubungan Komunikasi Organisasi dengan Efektivitas Kerja Pegawai**

Komunikasi dalam organisasi merupakan elemen kunci yang secara langsung memengaruhi efektivitas kerja pegawai, baik di sektor publik maupun swasta. Kajian-kajian terbaru menunjukkan bahwa mutu komunikasi internal sangat berperan dalam membentuk kinerja, kepuasan kerja, dan motivasi individu. Surbakti, Novieastari, dan Nuraini (2019) menegaskan bahwa komunikasi yang berjalan dengan baik terutama melalui pelatihan dan penyampaian informasi yang transparan dapat memperkuat sikap profesional, keterlibatan secara emosional, serta meningkatkan rasa tanggung jawab pegawai terhadap tugasnya. Komunikasi yang tepat terbukti mampu membentuk perilaku kerja yang lebih positif dan berdampak langsung pada peningkatan kinerja. Lebih dari sekadar alat penyampaian informasi, komunikasi organisasi berfungsi sebagai mekanisme pembentukan budaya kerja yang solid dan hubungan interpersonal yang sehat antaranggota organisasi. Ketika komunikasi dilakukan secara dua arah, terbuka, dan menghargai partisipasi pegawai, maka akan tercipta rasa kepemilikan dan keterikatan terhadap organisasi. Hal ini akan berujung pada penguatan loyalitas pegawai dan efisiensi dalam pencapaian tujuan organisasi. Penemuan ini memperkuat pemahaman bahwa individu yang merasa dihargai, didengar, dan dimengerti dalam lingkungan kerjanya cenderung menunjukkan kinerja yang lebih optimal karena merasa menjadi bagian yang berkontribusi dalam sistem organisasi (Novieastari, 2019). Oleh

karena itu, membangun pola komunikasi organisasi yang terbuka, empatik, dan sistematis merupakan prasyarat penting dalam mewujudkan organisasi yang adaptif dan berorientasi pada hasil. Terlebih dalam organisasi pemerintahan atau institusi layanan publik yang memiliki struktur kerja kompleks dan interaksi yang intensif, keberadaan komunikasi yang efektif menjadi fondasi utama untuk memastikan kelancaran koordinasi antarunit, menghindari kesalahpahaman, dan menciptakan suasana kerja yang harmonis dan produktif. Dengan demikian, efektivitas kerja pegawai tidak hanya bergantung pada instruksi atau prosedur teknis, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh bagaimana komunikasi internal diorganisasi dirancang dan dijalankan secara profesional.

*H2: Komunikasi Organisasi berpengaruh terhadap Efektivitas Kerja Pegawai*

### **Hubungan Kebijakan Publik dan Komunikasi Organisasi dengan Efektivitas Kerja Pegawai**

Hasil penelitian terkini mengungkapkan bahwa efektivitas kerja pegawai sangat dipengaruhi oleh keterpaduan antara kebijakan publik dan komunikasi organisasi yang berjalan secara optimal. Kebijakan publik berperan sebagai arah strategis yang menetapkan tanggung jawab, prosedur, dan tujuan institusi, sementara komunikasi organisasi berfungsi sebagai mekanisme utama dalam menyampaikan informasi, memperkuat pemahaman, serta memastikan pelaksanaan kebijakan di tingkat operasional. Fatima et al. (2024) menyatakan bahwa dalam organisasi modern, efektivitas implementasi kebijakan sangat bergantung pada komunikasi internal yang responsif dan mampu menjangkau sisi emosional maupun psikologis

pegawai. Penelitian mereka menunjukkan bahwa kebijakan yang dirancang secara sistematis, disertai komunikasi risiko yang terbuka dan jelas, dapat meningkatkan kinerja pegawai serta membangun ketahanan psikologis dalam menghadapi dinamika kerja. Penelitian lain oleh Ibrahim dan Abdulai (2024) memperkuat pandangan tersebut. Mereka menunjukkan bahwa organisasi publik yang berhasil menyatukan antara kebijakan yang partisipatif dan komunikasi internal yang berbasis teknologi mampu menciptakan lingkungan kerja yang lebih transparan, produktif, dan kolaboratif. Temuan mereka dari studi pada lembaga publik di Afrika menunjukkan bahwa kinerja pegawai meningkat signifikan ketika mereka diberi ruang untuk berpartisipasi dalam proses kebijakan, serta mendapatkan akses ke sistem komunikasi yang memungkinkan penyampaian instruksi yang jelas dan pemberian umpan balik secara timbal balik. Ini menggarisbawahi bahwa komunikasi organisasi yang efektif tidak hanya menyangkut alur informasi teknis, tetapi juga mendukung keterlibatan emosional dan profesional pegawai dalam menjalankan peran mereka. Kedua penelitian tersebut menegaskan bahwa keberhasilan pelaksanaan kebijakan publik tidak dapat dipisahkan dari kualitas komunikasi internal yang dikembangkan dalam organisasi. Ketika kebijakan disampaikan dengan konsisten melalui sistem komunikasi yang terstruktur, pegawai dapat memahami arah organisasi secara menyeluruh, melaksanakan tugas dengan keyakinan, dan membangun kolaborasi yang solid dalam tim kerja. Oleh sebab itu, organisasi di sektor publik perlu memastikan bahwa kebijakan disusun dengan pendekatan partisipatif dan didukung oleh sistem komunikasi yang terbuka, terintegrasi, serta berbasis

teknologi. Sinergi antara dua elemen ini diyakini mampu menciptakan pegawai yang tangguh secara mental, profesional dalam bertugas, serta adaptif terhadap tantangan yang terus berkembang.

*H3: Kebijakan Publik dan Komunikasi Organisasi berpengaruh terhadap Efektivitas Kerja Pegawai*

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menerapkan metode deskriptif verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggambarkan fenomena secara sistematis sekaligus menguji dugaan terhadap hubungan antar variabel yang diteliti. Dalam hal ini, penelitian bertujuan untuk menganalisis pengaruh kebijakan publik dan komunikasi organisasi terhadap efektivitas kerja aparatur yang terlibat dalam pelaksanaan Program Pendaftaran Sertifikat Lintas Sektor. Pendekatan kuantitatif dinilai relevan karena menghasilkan data numerik yang dapat diolah secara statistik untuk menghasilkan kesimpulan objektif. Metode ini juga pernah digunakan oleh Abdillah (2024) dalam meneliti hubungan antara partisipasi masyarakat dan pelayanan transportasi di Banjarbaru, dan terbukti efektif untuk menelusuri hubungan kausal dalam kajian kebijakan publik. Selain itu, metode ini juga berguna untuk menguji sejauh mana kebijakan yang telah dirancang dapat diimplementasikan dengan baik oleh pelaksana di lapangan. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner terstruktur yang disebar kepada pegawai ATR/BPN, petugas Dinas Pertanian Ketahanan Pangan dan Perikanan (DPKPP), serta aparat desa yang menjadi bagian dari program tersebut. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan teknik regresi linier berganda guna mengetahui pengaruh baik secara simultan maupun parsial

antara variabel bebas dan variabel terikat. Seperti dijelaskan oleh Hasanah (2024), pendekatan deskriptif-kuantitatif sangat sesuai untuk konteks penelitian kebijakan karena tidak hanya memungkinkan pemotretan kondisi secara faktual, tetapi juga memungkinkan pengujian pengaruh kebijakan secara terukur melalui analisis statistik.

## HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

Berdasarkan hasil analisis terhadap uji hipotesis dalam penelitian ini, ditemukan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan, baik secara bersama-sama maupun masing-masing, antara variabel kebijakan publik dan komunikasi organisasi terhadap efektivitas kerja pegawai dalam pelaksanaan Program Pendaftaran

Sertifikat Lintas Sektor di Kabupaten Tasikmalaya. Hasil pengolahan data melalui regresi linier menunjukkan bahwa kedua variabel independen tersebut yaitu kebijakan publik dan komunikasi organisasi secara statistik memiliki kontribusi nyata dalam memengaruhi kinerja pegawai di lingkungan Badan Pertanahan Nasional (BPN), Dinas Pertanian Ketahanan Pangan dan Perikanan (DPKPP), serta aparatur pemerintahan desa. Temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan publik sangat bergantung pada efektivitas komunikasi organisasi sebagai sarana untuk menyampaikan visi, prosedur kerja, serta memperkuat koordinasi antar sektor yang terlibat dalam pelaksanaan program.

**Tabel 1. Output Koefisien Regresi Secara Parsial**

Model	<i>Coefficients<sup>a</sup></i>						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1 (Constant)	4.143	1.840		-2.252	.027		
KEBIJAKAN PUBLIK	.695	.054	.632	12.884	.000	.520	1.924
KOMUNIKASI ORGANISASI	.518	.063	.402	8.200	.000	.520	1.924

a. Dependent Variable: EFEKTIVITAS KERJA

Hasil uji statistik secara parsial pada hasil uji t sesuai dengan tabel 1. diatas, kebijakan publik memiliki kontribusi yang cukup besar terhadap efektivitas kerja pegawai. Hal ini berarti bahwa ketika kebijakan dirumuskan secara jelas, konsisten, dan dilengkapi dengan sumber daya memadai, maka pelaksana di lapangan akan lebih mudah menjalankan tugas mereka. Sebaliknya, kebijakan yang tidak disosialisasikan dengan baik atau yang bersifat ambigu

menyebabkan ketidaksesuaian antara tujuan dan praktik di lapangan. Demikian pula, komunikasi organisasi terbukti memengaruhi efektivitas kerja pegawai, di mana komunikasi yang intensif, terbuka, dan berbasis pemahaman dua arah dapat meningkatkan koordinasi, mempercepat penyelesaian tugas, serta menghindari miskomunikasi antarinstansi yang terlibat.

**Tabel 2. Nilai Signifikansi Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3644.648	2	1822.324	365.283	.000 <sup>b</sup>
	Residual	344.227	69	4.989		
	Total	3988.875	71			

a. Dependent Variable: EFEKTIVITAS KERJA

b. Predictors: (Constant), KOMUNIKASI ORGANISASI, KEBIJAKAN PUBLIK

Hasil analisis statistik menunjukkan bahwa nilai signifikansi (Sig.) dari kedua variabel, yaitu kebijakan publik dan komunikasi organisasi, berada di bawah batas toleransi kesalahan sebesar 0,05 (yaitu  $0,000 < 0,05$ ). Hal ini mengindikasikan bahwa hipotesis alternatif diterima, dan secara empiris dapat disimpulkan bahwa kedua variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap efektivitas kerja pegawai. Temuan ini memperlihatkan bahwa kinerja aparatur meningkat ketika mereka memiliki pemahaman yang baik terhadap kebijakan yang dijalankan serta mampu menjalin komunikasi yang efektif dalam lingkup internal organisasi. Dalam konteks pelaksanaan program, keberhasilan kebijakan sangat ditentukan oleh seberapa baik nilai-nilai dan makna kebijakan tersebut dapat diinternalisasi melalui proses komunikasi yang terstruktur dan konsisten. Ketidaksiharian antara penggunaan tanah dan tujuan awal pengajuan sertifikasi yang ditunjukkan dengan tingkat kesesuaian hanya sebesar 54,16% menggambarkan adanya kesenjangan dalam pemahaman antara pelaksana program dan masyarakat terkait isi serta arah kebijakan. Hal ini mencerminkan lemahnya penyampaian substansi kebijakan secara menyeluruh dan merata kepada seluruh pemangku kepentingan. Oleh karena itu, strategi komunikasi yang difokuskan pada klarifikasi tujuan, prosedur, dan manfaat program menjadi sangat krusial dalam

mendorong keselarasan antara kebijakan yang dirancang dengan praktik di lapangan.

Selain itu, pegawai yang bertugas dalam program perlu memiliki kemampuan dalam membangun komunikasi yang tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga bersifat persuasif, adaptif terhadap konteks lokal, serta mampu menjembatani aspirasi antara masyarakat dan lembaga pelaksana. Peran mereka menjadi kunci dalam memperkuat hubungan antara kebijakan dan penerapannya, melalui pendekatan yang responsif dan berbasis dialog. Kinerja organisasi akan lebih optimal ketika para pegawainya dapat menjalankan fungsi koordinatif dan informatif secara efektif lintas sektor. Sebagai penutup, hasil uji hipotesis dalam penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan pelaksanaan program sangat bergantung pada sinergi antara kebijakan publik yang dirumuskan secara terstruktur dan komunikasi organisasi yang dijalankan secara efisien. Kedua komponen tersebut menjadi pilar penting dalam menentukan sejauh mana kebijakan dapat diimplementasikan secara tepat sasaran, efisien, dan berkelanjutan, serta mampu menciptakan pelayanan publik yang lebih responsif dan akuntabel.

### Implikasi Manajerial

Implikasi manajerial dari penelitian ini menyampaikan pesan penting kepada para pengambil

kebijakan dan pimpinan instansi pelaksana bahwa keberhasilan Program Pendaftaran Sertifikat Lintas Sektor tidak hanya ditentukan oleh kualitas kebijakan publik dan efektivitas komunikasi organisasi, tetapi juga sangat tergantung pada penguatan kapasitas manajerial di tingkat individu dan kelembagaan. Oleh karena itu, pimpinan organisasi publik perlu merancang kebijakan yang berbasis data serta responsif terhadap kebutuhan teknis dan sosial di lapangan. Kebijakan tersebut harus diiringi dengan mekanisme implementasi yang jelas dan sistem koordinasi yang mendukung keterpaduan lintas sektoral. Hasil penelitian yang menunjukkan adanya pengaruh signifikan komunikasi organisasi terhadap efektivitas kerja pegawai memberikan arahan strategis bahwa manajemen harus membangun budaya komunikasi yang terbuka, responsif, dan interaktif di dalam organisasi. Komunikasi internal yang terarah mampu memperkuat koordinasi antarunit kerja dan mendorong pegawai untuk berperan lebih aktif dalam menyampaikan informasi kebijakan kepada masyarakat secara jelas dan mudah dipahami. Dalam hal ini, penguatan kemampuan komunikasi aparatur menjadi bagian penting dari strategi peningkatan kualitas pelayanan.

Lebih lanjut, pada sisi pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat, implikasi manajerial yang dapat diambil adalah pentingnya penerapan pendekatan komunikatif dalam setiap proses pelayanan, tidak hanya terbatas pada aspek administratif. Pimpinan instansi diharapkan mampu merancang strategi komunikasi yang bersifat informatif dan dialogis, misalnya dengan menyediakan media informasi digital, forum tatap muka, dan materi sosialisasi yang menjelaskan manfaat serta tanggung jawab penggunaan sertifikat tanah secara

tepat sesuai peruntukan. Langkah ini akan mendorong peningkatan kesadaran masyarakat terhadap hak dan kewajiban dalam kepemilikan tanah, sekaligus memperkuat akuntabilitas program. Dengan demikian, hasil penelitian ini memberikan landasan bagi para manajer publik untuk lebih memperluas perannya, tidak hanya sebagai pengelola operasional, tetapi juga sebagai pengarah strategi komunikasi dan pelaksana koordinasi lintas sektor. Integrasi antara kebijakan yang terstruktur dengan komunikasi organisasi yang efektif akan memperkuat sistem pelayanan publik secara menyeluruh. Pendekatan manajerial yang adaptif, kolaboratif, dan berbasis kebutuhan di lapangan akan menciptakan layanan yang tidak hanya responsif dan efisien, tetapi juga berkelanjutan dalam jangka panjang.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian terkait efektivitas pelayanan Program Pendaftaran Sertifikat Tanah Lintas Sektor di Kabupaten Tasikmalaya, dapat disimpulkan bahwa kebijakan publik dan komunikasi organisasi berpengaruh secara signifikan, baik secara simultan maupun parsial, terhadap efektivitas kerja pegawai. Kebijakan publik yang dirancang secara sistematis dan ditopang oleh sumber daya yang memadai memberikan kerangka kerja yang jelas bagi petugas di lapangan dalam menjalankan tugasnya. Sementara itu, komunikasi organisasi yang berjalan dengan baik baik melalui jalur vertikal maupun horizontal memegang peranan penting dalam memperlancar koordinasi antarinstansi, mempercepat proses pelayanan, serta mengurangi kemungkinan terjadinya miskomunikasi yang dapat menghambat implementasi program. Secara statistik, kedua variabel tersebut terbukti memiliki kontribusi

signifikan dalam meningkatkan kinerja aparatur yang terlibat, termasuk pegawai di lingkungan ATR/BPN, Dinas Pertanian Ketahanan Pangan dan Perikanan, serta perangkat desa. Temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan suatu program pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kejelasan kebijakan yang diterapkan dan efektivitas pola komunikasi internal antarunit pelaksana. Oleh karena itu, sinergi antara perumusan kebijakan yang adaptif dan mekanisme komunikasi organisasi yang terstruktur menjadi dasar penting dalam membangun sistem pelayanan yang efisien, responsif, dan berorientasi pada hasil yang berkelanjutan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, M. M. (2024). *Pengaruh partisipasi masyarakat terhadap pelayanan transportasi Teman Bus Trans Banjarbakula*. Universitas Islam Kalimantan.
- Agustina, L. (2021). *Panduan praktis meningkatkan efektivitas kerja pegawai*. Surabaya: Erlangga.
- Anggarini, D. (2019). Pengaruh komunikasi organisasi terhadap efektivitas kinerja pegawai di Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur (PPSDMA). *Jurnal Aparatur*, 3(2), 112–121.
- Arie Purnomo. (2018). Pelaksanaan kebijakan komunikasi organisasi pemerintahan di Indonesia. *Jurnal Noken Ilmu-Ilmu Sosial*, 3(2), 11. <https://doi.org/10.33506/jn.v3i2.111>
- Benson, H., & O'Malley, S. (2020). *Navigating workplace challenges: A roadmap to employee effectiveness*. Sydney: Allen & Unwin.
- Cairney, P. (2018). *Understanding public policy: Theories and issues*. Palgrave Macmillan.
- Dewi, K. (2021). *Strategi kebijakan publik di era digital*. Jakarta: Salemba Empat.
- Fatima, F., Hyatt, J. C., Rehman, S. U., & De La Cruz, E. (2024). Resilience and risk management in cybersecurity: A grounded theory study of emotional, psychological, and organizational dynamics. *Journal of Economy and Information Systems*.
- Harrison, M., & Mitchell, C. (2019). *Mastering workplace communication: Tools and techniques for professionals*. Boston: Pearson.
- Hartman, J., & Smith, L. (2022). *Navigating communication challenges in the modern workplace*. London: Routledge.
- Hartono, M. (2020). *Kebijakan publik: Teori dan aplikasinya di Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Hasanah, S. U. (2024). Efektivitas Tambahan Penghasilan Pegawai (TPP) Aparatur Sipil Negara dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai melalui Aplikasi Sistem. *Interaksi: Jurnal Mahasiswa Administrasi Publik*.
- Howlett, M., & Mukherjee, I. (2021). *Designing public policies: Principles and instruments*. Routledge.
- Ibrahim, H., & Abdulai, M. (2024). Exploring effective organisational communication with the new digital communication. In *Organisational Communication in Africa* (pp. 17–34). Springer.
- Indonesia. (1960). *Undang-undang Republik Indonesia No. 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria*.
- John, P. (2020). *Analysing public policy*. Routledge.

- Lopez, V. (2022). *Effective teams, effective results: A deep dive into collaborative workspaces*. New York: Pantheon Books.
- Martin, S., & Bell, R. (2020). *The art of communication at work*. Chicago: University of Chicago Press.
- Maulana, M. A. (2020). *Pengaruh motivasi kerja, komunikasi organisasi, dan kompensasi terhadap efektivitas kerja pegawai Rumah Sakit Umum Mitra Keluarga Husada Klaten* (Skripsi tidak diterbitkan). Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.
- Mayangsari, F. R. (2020). Australia government response to COVID-19: Coordination and the effectivity of policy. *Jurnal Global & Strategis*, 14(2), 279–296. <https://doi.org/10.20473/jgs.14.2.2020.279-296>
- Miller, K. (2017). *Organizational communication: Approaches and processes*. Boston: Cengage Learning.
- Nazaruddin, F., Setijanti, P., & Hayati, A. (2022). The potential of using Indonesian wisdom of “betah” as an easier substitute for place attachment in architectural and urban research. In *International Conference on Human Interaction and Emerging Technologies* (pp. 129–136). Springer.
- Patel, V. (2021). *Effective communication for teams: Building and leading high-performing teams*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Peters, B. G., & Zittoun, P. (2019). *Contemporary approaches to public policy: Theories, controversies and perspectives*. Palgrave Macmillan.
- Prasetyo, B., & Susanto, A. (2020). *Kebijakan publik dan pembangunan nasional*. Jakarta: Penerbit Buku Pendidikan.
- Purwoko, A. (2017). *Dinamika kebijakan publik di Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Putra, A. R., & Sari, M. I. (2023). Community-based legal literacy in rural Indonesia: A strategy to reduce land tenure conflict. *Asian Journal of Legal Education*, 10(1), 55–67.
- Putri, R. (2022). *Kebijakan publik dan tantangan implementasi di Indonesia*. Jakarta: PT Kompas Media Nusantara.
- Rahman, F. (2022). *Teknik dan metode meningkatkan efektivitas kerja*. Medan: Unimed Press.
- Sari, C. W. M., Khoeriyah, V. N., & Lukman, M. (2024). Factors related to the utilization of integration health program (Posbindu) among older adults in Indonesia: A scoping review. *Clinical Interventions in Aging*, 19, 423–437. <https://doi.org/10.2147/CIA.S462621>
- Setiawan, I. (2021). Pengaruh koordinasi dan implementasi kebijakan terhadap efektivitas kerja pengurus LPM Kelurahan Pasir Impun. *Jurnal Syntax Imperatif: Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan*, 2(4), 253. <https://doi.org/10.36418/syntax-imperatif.v2i4.99>
- Shockley-Zalabak, P. (2018). *Fundamentals of organizational communication: Knowledge, sensitivity, skills, values* (9th ed.). Pearson.
- Smith, J. R. (2018). *Maximizing workplace efficiency: Strategies for productivity*. New York: Greenhouse Publishers.
- Soto Lagos, R. A., Mera Adasme, J. M., Nuñez Muñoz, C. G., Sisto

- Campos, V. M., & Fardella Cisternas, C. (2016). Between the effectivity and affectivity: New teachers in times of new public management. *Athenea Digital: Revista de Pensamiento e Investigación Social*, 16(3), Article e1528. <https://doi.org/10.5565/rev/athenea.1528>
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian pendidikan: Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suraswati, S., Sellang, K., & Ibrahim, M. (2021). Pengaruh komunikasi organisasi terhadap efektivitas kerja aparat di Kantor Kelurahan Arateng Kecamatan Tellu Limpoe Kabupaten Sidenreng Rappang. *Praja: Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 9(1), 18–27.
- Thompson, L. L. (2018). *Effective work communication: Strategies and techniques for success*. New York: McGraw-Hill Education.
- Vira, R. (2017). Relationship between internal communication and psychological climate in the organization X. In *4th SGEM International Multidisciplinary Scientific Conferences on Social Sciences and Arts Proceedings*, 4, 485–492. <https://doi.org/10.5593/sgemsocial2017/34/s13.064>
- Wagner, P. R., & Stone, A. (2018). *The future of work: Strategies for enhanced employee effectiveness*. Oxford: Oxford University Press.
- Weible, C. M., & Sabatier, P. A. (2018). *Theories of the policy process* (4th ed.). Boulder: Westview Press.
- Wijaya, A. (2019). *Proses pengambilan kebijakan publik di Indonesia*. Yogyakarta: Deepublish.
- Yusuf, H., Fahrudin, A., & Fahrudin, F. I. (2024). Inequality and cultural obstacles of women empowerment: The case of Indonesia. In Ritzer, G. (Ed.), *The Palgrave Handbook of Global Social Problems* (pp. 1–15). Springer.
- Zahariadis, N. (2022). *Ambiguity and multiple streams theories*. In Weible, C. M. (Ed.), *Theories of the policy process* (pp. 25–54). Boulder: Westview Press.