

**IMPLEMENTASI LAYANAN MEKEPUNG KEBO (MELAYANI KE DESA
BAGI PEMOHON LANGSUNG KHUSUS HARI RABO) DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN DI KANTOR PERTANAHAN
KABUPATEN JEMBRANA**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Sebutan
Sarjana Terapan di Bidang Pertanahan
Pada Program Studi Diploma IV Pertanahan



Disusun Oleh:

**MUHAMMAD NAZILUL BAROKAH
NIT. 21303652**

**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/
BADAN PERTANAHAN NASIONAL
SEKOLAH TINGGI PERTANAHAN NASIONAL
YOGYAKARTA**

2025

ABSTRACT

This research is based on various community complaints about land services being slow, complicated, non-transparent, and lacking accountability. These issues have created a demand for public service innovations that are more accessible, efficient, and responsive to community needs, particularly in rural areas.

This study uses a qualitative, descriptive approach with data collection techniques such as in-depth interviews, direct observation, and documentation. Informants include officials from the Land Office, village heads, and service users. This study focuses on the compliance of service implementation with three applicable regulations: Regulation of the Head of the National Land Agency (KaBPN RI) No. 1 of 2010; Ministerial Decree of the Ministry of Agrarian Affairs and Spatial Planning/National Land Agency (KEPMEN ATR/BPN) No. 1339/SK-HK.02/X/2022; and Government Regulation No. 128 of 2015.

The research results indicate that the Mekepung Kebo service has a positive impact on time efficiency, ease of access to services, and community satisfaction based on an analysis of community responses using public service quality indicators according to Zeithaml, Parasuraman, and Berry (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy). Through a proactive approach using the Mekepung Kebo vehicle, services for the cancellation of mortgage rights (roya) and the conversion of Building Use Rights (HGB) to Ownership Rights (HM) for properties under 600 square meters can be conducted directly at the village office. This reduces distance barriers and bureaucratic red tape.

The quality of service and performance of the service unit are evaluated based on the percentage of public response scores in accordance with Ministry of PAN-RB Regulation No. 1/2017. Overall, four out of five dimensions (tangibles, responsiveness, assurance, empathy) received scores in the “Very Good” to “Good” categories, reflecting that the Mekepung Kebo service has largely met public expectations.

Keywords: *Mekepung Kebo, land services, public service innovation, service quality, Jembrana Regency Land Office.*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PENGESAHAN	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRACT	vii
INTISARI	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Penelitian Terdahulu.....	6
B. Kerangka Teoritis	11
C. Kerangka Pemikiran.....	24
D. Pertanyaan Penelitian	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Format Penelitian	29
B. Lokasi Penelitian.....	29
C. Penetapan Informan dan Teknik Penentuan Informan	30
D. Definisi Operasional.....	31
E. Jenis, Sumber, dan Teknik Pengumpulan Data	32
F. Analisis Data	35

BAB IV	GAMBARAN UMUM WILAYAH	38
	A. Gambaran Umum Wilayah Kabupaten Jembrana	38
	B. Gambaran Umum Kantor Pertanahan Kabupaten Jembrana.....	41
	C. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	52
BAB V	KESESUAIAN PELAKSANAAN LAYANAN MEKEPUNG KEBO TERHADAP PERATURAN YANG BERLAKU.....	57
	A. Implementasi Layanan Mekepung Kebo oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Jembrana	57
	B. Analisis Kesesuaian Pelaksanaan Layanan Mekepung Kebo Terhadap Peraturan KBPN RI No. 1 Tahun 2010, KEPMEN ATR/BPN No. 1339/SK-HK.02/X/2022 dan Peraturan Pemerintah No. 128 Tahun 2015	66
BAB VI	TANGGAPAN MASYARAKAT TERKAIT LAYANAN MEKEPUNG KEBO DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN	70
	A. Penilaian Tanggapan Masyarakat Menurut Indikator Kualitas Layanan.	70
	B. Penilaian Mutu Layanan dan Kinerja Unit Pelayanan	74
BAB VI	KENDALA DAN SOLUSI	78
	A. Kendala Yang Dihadapi.....	78
	B. Solusi Atas Kendala Yang Terjadi	79
BAB VII	PENUTUP.....	81
	A. Kesimpulan	81
	B. Saran.....	83
	DAFTAR PUSTAKA	85
	LAMPIRAN.....	87

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Tanah diatur menurut Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria (UUPA). UUPA ini merupakan wujud implementasi dari Pasal 33 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yang menyatakan bahwa bumi, air, serta sumber daya alam yang terkandung di dalamnya berada di bawah penguasaan negara dan dimanfaatkan sebesar-besarnya untuk kesejahteraan rakyat. Setiap individu yang memiliki tanah atau bangunan di atasnya berhak atas kepemilikan tanah tersebut. Tanah berperan sebagai alas, sedangkan rumah menjadi tempat hunian, menjadikannya sebagai dua elemen yang tidak dapat dipisahkan (Sariwati & Anggriawan, 2022).

Pelayanan publik yang profesional seharusnya didasarkan pada prinsip akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah). Hal ini dilakukan melalui penguatan sistem pelayanan yang mengutamakan efektivitas dalam mencapai tujuan dan sasaran. Prosedur dan tata cara pelayanan perlu disusun dengan sederhana, sehingga mudah, cepat, tepat, tidak rumit, mudah dipahami, dan dapat dilaksanakan oleh masyarakat yang membutuhkan layanan. Lalu, pelayanan juga harus transparan dengan memberi kejelasan terkait persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif, termasuk unit kerja atau pejabat yang berwenang, rincian biaya atau tarif pelayanan beserta tata cara pembayarannya, serta jadwal penyelesaian layanan (Rachman, 2021).

Kantor pertanahan Kabupaten Jembrana adalah lembaga yang bertanggung jawab untuk menyediakan layanan pertanahan. Salah satu tugas Kantor Pertanahan Kabupaten Jembrana adalah pengurusan royas dan peningkatan status hak atas tanah yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Meskipun demikian, banyak keluhan masyarakat terus mewarnai penyelenggaraan layanan pertanahan selama menjalankan fungsinya sebagai organisasi penyedia layanan. Masyarakat masih merasa enggan dan melihat Kantor Pertanahan dengan cara yang tidak baik. Masyarakat mengeluh tentang pelayanan pertanahan karena waktu yang lama, ketidakjelasan, dan biaya (Wulan & Mustam, 2014).

Dimulai dari pelayanan publik pertanahan yang dianggap kurang memuaskan di pandangan masyarakat karena masifnya kegiatan masyarakat dalam pengurusan tanah sehingga memerlukan terobosan inovasi baru yang membantu memperbaiki pelayanan publik pertanahan. Keluhan masyarakat tersebut dapat dicontohkan seperti waktu penyelesaian yang relatif lama, pelayanan yang kurang transparan dan pelayanan yang terkesan rumit dan berbelit-belit sehingga dapat menghambat penyelesaian permasalahan pertanahan (Nur Azizah, 2021). Hal ini disebabkan oleh ketidakmampuan untuk mematuhi persyaratan waktu dan biaya yang ditetapkan dalam Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan, KEPMEN ATR/BPN No. 1339/SK-HK.02/X/2022 tentang Pemberian Hak Atas Tanah Secara Umum dan Peraturan Pemerintah No. 128 Tahun 2015 Tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis PNPB Yang Berlaku Pada Kementerian ATR/BPN yang telah dikeluarkan. Peraturan ini merupakan penyempurnaan dari Keputusan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 tahun 2005 tentang Standar Prosedur Operasi Pengaturan dan Pelayanan di Lingkungan Badan Pertanahan Nasional (SPOPP). Peraturan ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap layanan pertanahan harus mematuhi SPOPP (Napitupulu, 2015).

Beragam permasalahan yang terus berkembang mendorong pemerintah untuk segera mengambil langkah strategis dalam menemukan solusi yang tepat dan efektif. Oleh karena itu, Kantor Pertanahan Kabupaten Jembrana membuat suatu terobosan ide tentang kebijakan yang inovatif pada pelayanan pertanahan. Kebijakan inovatif ini yaitu layanan Mekepong Kebo (Melayani Ke Desa Bagi Pemohon Langsung Khusus Hari Rabo) oleh Kantor Pertanahan di Kabupaten Jembrana. Mekepong Kebo adalah pelayanan pertanahan terkhusus melayani pemohon terkait roya dan perubahan sertipikat Hak Guna Bangunan menjadi Hak Milik dengan luas dibawah 600 m² yang dilaksanakan setiap hari rabu disetiap minggunya yang secara rutin dilaksanakan di tiap kantor desa atau kelurahan secara bergantian di semua desa yang ada di Kabupaten Jembrana.

Mekepong Kebo hadir sebagai inovasi dalam meningkatkan pelayanan pertanahan, sekaligus menjadi solusi untuk mempermudah proses pengurusan roya dan peningkatan sertipikat tanah bagi masyarakat. Program ini dirancang agar lebih cepat, sederhana, transparan, serta akuntabel, sehingga dapat menghindarkan pemohon dari keterlibatan pihak-pihak tidak bertanggung jawab (calo).

Terkait pengurusan roya itu sendiri diatur dalam pasal 22 ayat (1) Undang-undang Nomor 4 tahun 1996 tentang Hak Tanggungan atas Tanah dan benda-benda yang berkaitan dengannya mengatur aktivitas Roya Hak Tanggungan. Dalam kenyataannya, Roya Hak Tanggungan harus diterapkan jika debitur telah membayar utang mereka kepada kreditur, biasanya bank. Namun, dalam praktik di Kantor Pertanahan Kabupaten Jembrana, setelah debitur membayar hutang banknya dan menerima surat Roya, sertipikat tanah tetap mengandung catatan beban hak tanggungan meskipun sebenarnya tanah tidak memiliki beban. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa debitur tidak segera menghubungi kantor pertanahan untuk meminta roya yang diberikan kreditur bank untuk memasukkan catatan beban hak tanggungan (Syuryani, 2018)

Perubahan status Hak Guna Bangunan (HGB) menjadi Hak Milik (SHM) diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2021 tentang Hak Pengelolaan, Hak atas Tanah, Satuan Rumah Susun, dan Pendaftaran Tanah. Peraturan ini menyebutkan bahwa tanah dengan status HGB yang berada di atas tanah negara atau tanah dengan hak pengelolaan dapat diajukan untuk diubah menjadi Hak Milik, asalkan memenuhi persyaratan yang berlaku yang diatur dalam KEPMEN ATR/BPN No. 1339/SK-HK.02/X/2022 tentang Pemberian Hak Atas Tanah Secara Umum. Peraturan ini menyebutkan bahwa syarat perubahan Hak Guna Bangunan ke Hak Milik yaitu Hak Guna Bangunan rumah tinggal kepunyaan perseorangan Warga Negara Indonesia dengan luas maksimal 600 m² baik itu yang masih berlaku maupun sudah berakhir atas nama pemegang hak nya yang masih hidup maupun sudah meninggal serta dilepaskan oleh pemegang Hak Pengelolaan dengan persetujuan/rekomendasi pemberian Hak Milik atas bagian tanah Hak Pengelolaan rumah tinggal yang berada diatas tanah Hak Pengelolaan.

Layanan Mekepong Kebo (Melayani Ke Desa Bagi Pemohon Langsung Khusus Hari Rabo) adalah salah satu layanan unggulan yang memberikan layanan kepada masyarakat secara *mobile* atau *on the spot*. Layanan ini bertugas untuk menghapus hak tanggungan (roya) dan perubahan sertipikat Hak Guna Bangunan menjadi Hak Milik dengan luas dibawah 600 m².

Kegiatan operasional program inovasi Mekepong Kebo ini dilakukan menggunakan kendaraan mobil yang bersifat preventif atau turun ke tengah masyarakat di tiap kantor desa, sehingga jarak rumah masyarakat dengan Kantor Pertanahan tidak menjadi hambatan karena masyarakat pengguna layanan tidak diwajibkan datang ke Kantor Pertanahan tetapi dapat dilayani di

kantor desa tiap hari rabu yang dikunjungi secara bergiliran oleh petugas pelayanan Mekepong Kebo. Program Layanan Mekepong Kebo (Melayani Ke Desa bagi Pemohon Langsung Khusus Hari Rabo) menekankan pentingnya kebijakan dasar di bidang pertanahan yang diterapkan melalui kegiatan operasional di lapangan.

Di samping itu, inisiatif ini juga merupakan bagian dari upaya peningkatan layanan yang dilakukan oleh Badan Pertanahan Nasional (BPN), yang didasarkan pada instruksi terkait kebijakan pertanahan Keputusan Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 8 Tahun 1998 tentang peningkatan efisiensi dan kualitas pelayanan masyarakat di bidang pertanahan, bahwa:

“Seluruh Kantor Pertanahan Kabupaten/Kotamadya di seluruh Indonesia untuk meningkatkan efisiensi, produktivitas dan kualitas pelayanan kepada masyarakat di bidang pertanahan seperti yang sudah dilakukan di Kantor Pertanahan Percontohan atau Kantor Model tiap Propinsi selama ini.”

Oleh karena itu mengetahui penerapan program Layanan Mekepong Kebo (Melayani Ke Desa Bagi Pemohon Langsung Khusus Hari Rabo) ini akan menyelidiki salah satu jenis inovasi layanan pertanahan yang berfokus pada penilaian layanan untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Jembrana. Oleh karena itu, Penelitian ini bertujuan untuk menyajikan wawasan baru bagi instansi penyelenggara layanan publik mengenai implementasi program Layanan Mekepong Kebo, yang dirancang untuk meningkatkan kualitas dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi layanan Mekepong Kebo dalam meningkatkan kualitas layanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Jembrana?
2. Bagaimana tanggapan masyarakat terkait adanya layanan Mekepong Kebo dalam meningkatkan kualitas layanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Jembrana?
3. Apa saja kendala dan solusi dalam implementasi layanan Mekepong Kebo dalam meningkatkan kualitas layanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Jembrana?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari adanya kegiatan penelitian yang dilakukan oleh peneliti antara lain sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis implementasi layanan Mekepong Kebo dalam meningkatkan kualitas layanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Jembrana.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis tanggapan masyarakat terhadap layanan Mekepong Kebo dalam meningkatkan kualitas layanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Jembrana
3. Untuk mengetahui dan menganalisis kendala dan solusi saat melaksanakan pelayanan Mekepong Kebo dalam meningkatkan kualitas layanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Jembrana.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini meliputi tiga aspek yaitu aspek akademis, aspek sosial dan aspek praktis, yang masing-masing aspeknya dijelaskan sebagai berikut:

1. Manfaat Dari Aspek Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan dan pengetahuan di bidang inovasi pelayanan publik pertanahan, khususnya mengenai upaya dalam implementasi layanan Mekepong Kebo terkait royas dan peningkatan sertipikat. Bagi peneliti akan mempunyai pengetahuan nyata tentang inovasi layanan pertanahan Mekepong Kebo dan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Diploma IV Pertanahan di Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional.

2. Manfaat Dari Aspek Sosial

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi untuk masyarakat mengenai kebijakan dan prosedur terkait pengurusan royas dan peningkatan sertipikat hak guna bangunan ke hak milik melalui layanan Mekepong Kebo.

3. Manfaat Dari Aspek Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi kebijakan dan prosedur inovasi peningkatan suatu layanan terkait pengurusan royas dan peningkatan sertipikat hak guna bangunan ke hak milik serta memberikan informasi kepada daerah lainnya dalam implementasi inovasi suatu layanan.

BAB VII

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis terhadap implementasi layanan Mekepong Kebo yang dilaksanakan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Jembrana, dapat disimpulkan bahwa layanan ini sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku, yakni:

1. Peraturan Kepala BPN RI No. 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan,
2. Keputusan Menteri ATR/BPN No. 1339/SK-HK.02/X/2022 tentang Pemberian Hak Atas Tanah Secara Umum, dan
3. Peraturan Pemerintah No. 128 Tahun 2015 tentang Jenis dan Tarif PNBP di lingkungan Kementerian ATR/BPN.

Implementasi layanan Mekepong Kebo yang dilakukan di lapangan yaitu pendaftaran permohonan dan pemeriksaan berkas serta penyerahan produk layanan (sertipikat) dilakukan secara sistematis, cepat, dan transparan dengan layanan *Certificate on Delivery (COD)* yakni penyerahan sertipikat langsung ke tangan pemohon tanpa biaya. Sedangkan konfirmasi buku tanah dan entry berkas, pembayaran, pencatatan pelayanan dan pengesahan produk dilakukan di Kantor Pertanahan Kabupaten Jembrana karena dari segi waktu penyelesaian tidak bisa dalam satu hari dan koneksi internet yang kurang mendukung di desa sehingga pengerjaannya harus dilakukan di Kantor Pertanahan Kabupaten Jembrana.

Layanan ini mencakup tiga tahapan utama, yaitu: persiapan, pelaksanaan, dan penyelesaian, yang seluruhnya telah dilaksanakan dengan perencanaan dan koordinasi yang baik. Seluruh proses administrasi dilakukan secara akuntabel, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, layanan Mekepong Kebo dapat dikategorikan sebagai salah satu praktik baik (*best practice*) dalam pelayanan publik di sektor pertanahan.

Tanggapan masyarakat terhadap layanan Mekepong Kebo menunjukkan respons yang positif. Berdasarkan wawancara menggunakan indikator kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*), masyarakat menilai layanan ini sangat membantu, petugas ramah dan sopan, tidak berbelit-belit, waktu

penyelesaian sesuai janji, biaya transparan, serta pelayanan lebih mudah dijangkau karena dilayani langsung di desa.

Kemudian penilaian mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan yang dinilai dari hasil persentase skor tanggapan masyarakat berdasarkan Permen PAN-RB No. 1/2017. Secara keseluruhan, empat dari lima dimensi (*tangibles, responsiveness, assurance, empathy*) mendapat skor kategori “Sangat Baik” hingga “Baik” yang mencerminkan layanan Mekepung Kebo telah memenuhi sebagian besar harapan masyarakat.

Tetapi, Pelaksanaan layanan tidak lepas dari berbagai kendala. Beberapa kendala yang ditemukan antara lain:

1. Penyampaian informasi melalui sosial media yang kurang efektif.
2. Kedisiplinan waktu petugas dalam memulai pelayanan yang terkadang tidak sesuai jadwal. Sedikit lebih lambat memulai layanan sekitar 15-30 menit dan mengakhiri layanan lebih cepat tergantung jumlah permohonan.
3. Tidak meratanya permohonan layanan di tiap desa yaitu:
 - a) Untuk Roya karena berbagai faktor seperti kesibukan masyarakat, merasa tidak mendesak untuk mengurus tanahnya dan belum memiliki kesadaran penuh akan pentingnya pengurusan tanah dan laju perekonomian tiap desa atau kelurahan yang berbeda tergantung pada kondisi perekonomian dan kepadatan penduduk suatu desa.
 - b) Untuk Perubahan HGB ke HM dibawah 600 m2 dikarenakan HGB lebih banyak dipakai oleh developer atau badan hukum. Namun, HGB Rumah Tinggal yang dibangun developer diatas tanah Hak Pengelolaan masih atas nama developer belum dipecah atau balik nama atas nama pembeli karena belum melunasi rumahnya dan belum dapat ditingkatkan menjadi HM.
4. Belum terlihat sistem monitoring yang terstruktur untuk mengevaluasi efektivitas setiap kunjungan desa.

Dari berbagai kendala tersebut, solusi yang dapat dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Jembrana yaitu:

1. Melakukan sosialisasi langsung ke masyarakat seperti mengadakan pertemuan dengan masyarakat di kantor desa untuk pemberitahuan mengenai layanan Mekepung Kebo serta melibatkan tokoh masyarakat dalam menyebarkan informasi secara langsung serta menyebarkan brosur terkait layanan Mekepung Kebo kepada masyarakat.

2. Membangun komitmen kedisiplinan petugas melalui pelatihan internal seperti memberikan prinsip etika pelayanan publik.
3. Meningkatkan edukasi masyarakat mengenai pentingnya pengurusan masalah pertanahan agar aman dikemudian hari seperti memberdayakan relawan desa yang sudah memahami kondisi sosial masyarakat untuk membantu dalam penyuluhan dan teknis layanan.
4. Menyusun instrumen evaluasi layanan yang mencakup data kuantitatif (jumlah permohonan, waktu penyelesaian) dan kualitatif (kepuasan masyarakat) dan menjadikan hasil evaluasi sebagai bahan rapat untuk perbaikan berkelanjutan.

B. Saran

Untuk lebih meningkatkan efektivitas dan jangkauan dari layanan Mekepong Kebo, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Peningkatan Sosialisasi yang Tersegmentasi
Perluasan metode sosialisasi yang menjangkau berbagai lapisan usia dan latar belakang masyarakat sangat penting. Sosialisasi tidak hanya dilakukan melalui media sosial, tetapi juga melalui pendekatan langsung ke masyarakat baik melalui forum desa maupun melalui tokoh masyarakat, khususnya untuk menjangkau warga lanjut usia dan masyarakat yang tidak aktif di media digital dengan fokus sosialisasi mencakup alur layanan, biaya resmi, waktu penyelesaian, konsekuensi dari ketidaktepatan dalam kelengkapan berkas dan lokasi serta waktu pelaksanaan layanan.
2. Penguatan Digitalisasi dalam Proses Pelayanan
Perlu dilakukan pengembangan aplikasi layanan berbasis digital yang memungkinkan pendaftaran online, pelacakan status berkas, serta pemantauan waktu pelayanan. Digitalisasi ini juga akan membantu meminimalkan human error dan mempercepat proses layanan.
3. Perluasan Jadwal dan Armada Pelayanan
Karena masyarakat belum tentu bisa pada hari Rabu, disarankan adanya perluasan jadwal layanan tidak hanya setiap hari Rabu, tetapi mungkin 2 kali seminggu. Penambahan kendaraan operasional juga penting agar cakupan layanan bisa menjangkau lebih banyak desa secara bergiliran tanpa mengganggu efisiensi.

4. Peningkatan Kapasitas dan Disiplin Petugas Layanan

Kantor Pertanahan perlu memberikan pelatihan secara berkala kepada petugas yang tergabung dalam layanan Mekepung Kebo agar memiliki pemahaman regulasi yang lebih kuat, keterampilan komunikasi yang baik, serta menjaga disiplin waktu dan etika pelayanan. Sistem *reward* dan *punishment* juga perlu diterapkan agar petugas lebih termotivasi menjaga kualitas layanan.

5. Penerapan *Monitoring* dan Evaluasi Secara Berkala

Perlu menyusun instrumen evaluasi layanan yang mencakup data kuantitatif (jumlah permohonan, waktu penyelesaian) dan kualitatif (kepuasan masyarakat) serta mengembangkan formulir umpan balik yang diisi pemohon setelah menerima layanan sebagai bahan rapat untuk perbaikan berkelanjutan.

6. Ekspansi Layanan ke Jenis Pelayanan Pertanahan Lainnya

Mekepung Kebo dapat dikembangkan untuk melayani jenis layanan pertanahan lainnya seperti pendaftaran tanah pertama kali atau pelayanan penggabungan/pemisahan bidang tanah, guna meningkatkan cakupan manfaat bagi masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif* (P. Rapanna, Ed.). CV. Syakir Media Press. <https://doi.org/10.31219/osf.io/juwxn>
- Harsono, H. (2002). *Implementasi Kebijakan dan Politik*. PT. Mutiara Sumber Widya.
- Napitupulu, D. D. (2015). *Evaluasi Pelayanan Pertanahan Pada Hari Sabtu dan Minggu di Kantor Pertanahan Kota Administratif Jakarta Barat*.
- Niam, M. F., Rumahlewang, E., Umiyati, H., Sinta Dewi, N. P., Atiningsih, S., Haryanti, T., Maghfiroh, I. S., Anggraini, R. I., Mamengko, R. P., Fathin, S., Riasanti Mola, M. S., Syaifudin, A. A., & Wajdi, F. (2024). *Metode Penelitian Kualitatif* (Evi Damayanti, Ed.). Widina Media Utama. www.freepik.com
- Nogi, H. (2003). Implementasi Kebijakan Publik: Transformasi Pikiran George Edwards. Dalam *American Journal of Orthodontics and Dentofacial Orthopedics* (Nomor 1). Lukman Offset.
- Nugroho, A. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Riset Agraria*. Gramasurya.
- Nur Azizah, A. K. (2021). Inovasi Layanan Rakyat Untuk Sertifikat Tanah (Larasita) Di Kantor Pertanahan Kota Magelang. *Jurnal Nusantara Aplikasi Manajemen Bisnis*, 6(2), 233–241. <https://doi.org/10.29407/nusamba.v6i2.15692>
- Rachman, M. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik* (T. Media, Ed.). Tahta Media Group.
- Rustamana, A., Rohmah, N., Natasya, P. F., & Raihan, R. (2024). Konsep Proposal Penelitian Dengan Jenis Penelitian Kualitatif Pendekatan Deskriptif. *Sindoro Cendikia Pendidikan*, 5(5), 1–10. <https://doi.org/10.9644/sindoro.v4i5.3317>
- Sariwati, R., & Anggriawan, F. (2022). Implementasi Peningkatan Hak Atas Tanah Dari Hak Guna Bangunan Menjadi Hak Milik Untuk Tanah Perumahan. *Bhirawa Jurnal Raw*.
- Setijaningrum, E. (2009). *Inovasi Pelayanan Publik*. PT. Medika Aksara Globalindo. www.sastratara.co.id
- Subianto, A. (2020). *Kebijakan Publik*. Brilliant.
- Syuryani. (2018). Kajian Hukum Hak Tanggungan Terhadap Hak Atas Tanah Sebagai Syarat Memperoleh Kredit. *Pagaruyuang Law Journal*, 2(1), 116–129. <https://jurnal.umsb.ac.id/index.php/pagaruyuang>

Viky Andani, A. T., Setyowati, E., & Amin, F. (2019). Implementasi Program Pelayanan One Day Service dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Badan Pertanahan Nasional Kota. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, 5(3), 328–336. <https://jiap.ub.ac.id/index.php/jiap>

Wulan, R. R., & Mustam, M. (2014). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dalam Rangka Reformasi Birokrasi Di Kantor Pertanahan Kota Semarang*.

Peraturan dan lain-lain

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 33 Ayat (3)

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria

Undang-Undang Nomor 4 tahun 1996 tentang Hak Tanggungan atas Tanah dan benda-benda yang berkaitan dengannya mengatur aktivitas Royo Hak Tanggungan

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah

Peraturan Pemerintah Nomor 128 Tahun 2015 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis PNBPN Yang Berlaku Pada Kementerian ATR/BPN

Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2021 tentang Hak Pengelolaan, Hak atas Tanah, Satuan Rumah Susun, dan Pendaftaran Tanah.

Keputusan Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 8 Tahun 1998 tentang peningkatan efisiensi dan kualitas pelayanan masyarakat di bidang pertanahan

Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2017 tentang Standar Kompetensi Jabatan Aparatur Sipil Negara

Keputusan Menteri ATR/BPN No. 1339/SK-HK.02/X/2022 tentang Pemberian Hak Atas Tanah Secara Umum