EFEKTIVITAS PELAYANAN PROGRAM SEMPRONG KLARI DALAM RANGKA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN KARAWANG

SKRIPSI

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

Disusun Oleh :

RHEINALD SHAZALI

NIT. 21303851

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

2025

ABSTRACT

This study is motivated by the importance of improving public service quality in the land sector, particularly through a local innovation called the SEMPRONG KLARI Program at the Land Office of Karawang Regency. The objective of this research is to analyze the effectiveness of the program's implementation based on five indicators, namely program understanding, target accuracy, timeliness, goal achievement, and tangible changes in society. A qualitative descriptive method was applied with data collected through in-depth interviews, participatory observations, and documentation involving both internal officers and land service users. The findings show that the SEMPRONG KLARI Program provides faster and more targeted services, increases public satisfaction, and strengthens legal certainty of land rights. The program is considered effective because it achieves completion within the designated time (one day service), directly reaches applicants without intermediaries, and creates tangible improvements in service efficiency. In conclusion, such service innovations as SEMPRONG KLARI can serve as a model for enhancing public service quality in the land administration sector.

Keywords : Public Service, Effectiveness,* SEMPRONG KLARI, *Land Administration

DAFTAR ISI

Halaman

PERNYATAAN KEASILAN SKRIPSI i
MOTTO ii
HALAMAN PERSEMBAHAN iii
KATA PENGANTAR iv
ABSTRAK vi
ABSTRACT vii
DAFTAR ISI viii
DAFTAR GAMBAR xi
DAFTAR TABEL xii
DAFTAR LAMPIRAN xiii
BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian 6
1. Tujuan Penelitian 6
2. Manfaat Penelitian 6
D. Batasan Masalah 7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 10
A. Kebaruan Penelitian (Novelty) 10
B. Landasan Teori 14
1. Pelayanan Pertanahan 14
2. Peningkatan Kualitas Pelayanan 16
3. Program Semprong Klari 18
4. Efektivitas Pelayanan 20
C. Kerangka Pemikiran 22
D. Pertanyaan Penelitian 25
BAB III METODE PENELITIAN 26
A. Format Penelitian 26
B. Lokasi Penelitian 27

C. Penetapan dan Jumlah Informan 27
D. Jenis, Sumber dan Teknik Pengumpulan Data 29
1. Jenis dan Sumber Data 29
2. Teknik Pengumpulan Data 30
E. Teknik Analisis Data 32
BAB IV GAMBARAN UMUM PENELITIAN 34
A. Lokasi Penelitian 34
B. Kantor Pertanahan Kabupaten Karawang 35
C. Inovasi Layanan Kantor Pertanahan Kabupaten Karawang 36
1. Mal Pelayanan Publik 36
2. Pelataran 37
3. Layar Peduli 37
4. Lantas 38
5. Semprong Klari 39
D. Semprong Klari 39
BAB V IMPLEMENTASI PROGRAM SEMPRONG KLARI 42
BAB VI FAKTOR PENDUKUNG DAN PENGHAMBAT PROGRAM SEMPRONG KLARI 53
A. Faktor Pendukung 53
B. Faktor Penghambat 54
BAB VII EFEKTIVITAS PROGRAM SEMPRONG KLARI 56
A. Efektivitas Program SEMPRONG KLARI di Kantor Pertanahan Kabupaten Karawang 56
1. Efektivitas Dalam Pemahaman Program. 56
2. Efektivitas Dalam Ketepatan Sasaran 61
3. Efektivitas Dalam Ketepatan Waktu 64
4. Efektivitas Dalam Tercapainya Tujuan 69
5. Efektivitas Dalam Perubahan Nyata 72
BAB VIII PENUTUP 77
A. Kesimpulan 77
B. Saran 80
DAFTAR PUSTAKA 81
LAMPIRAN 84

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) merupakan lembaga pemerintah yang memiliki peran penting dalam penyelenggaraan layanan pertanahan di Indonesia. Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 176 tahun 2024 tentang Kementerian ATR/BPN, Kementerian ATR/BPN memiliki dasar hukum untuk melaksanakan layanan publik di sektor pertanahan. Dengan fokus pada pengelolaan dan regulasi di bidang pertanahan, peran Kementerian ATR/BPN sangat penting. Salah satu tanggung jawab utama institusi ini adalah mengelola pendaftaran tanah, yang menjadi pondasi dari sistem pertanahan Indonesia. Dalam hal ini, Kementerian ATR/BPN tidak hanya bertugas secara administratif, tetapi juga berfungsi strategis dalam memberikan perlindungan hukum kepada pemilik tanah. Oleh karena itu, Kementerian ATR/BPN berperan sebagai penjamin kepastian hukum bagi pemilik tanah dan berkontribusi dalam menjaga stabilitas sistem pelayanan pertanahan di Indonesia.

Salah satu tugas utama yang paling penting bagi pemerintah adalah menyediakan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik adalah penyediaan jasa oleh pemerintah, oleh pihak swasta yang bertindak atas nama pemerintah, atau oleh pihak swasta langsung kepada masyarakat, baik dengan biaya maupun secara gratis, untuk memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat. Dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik khususnya di bidang pertanahan Kementerian ATR/BPN terus melakukan inovasi dalam hal pelayanan pertanahan. Menurut (Ariska Tri Viky Andani, Endah Setyowati, 2019) untuk memberikan perlindungan hak dan kewajiban kepada masyarakat akan persoalan pertanahan, maka pemerintah melakukan perbaikan terhadap pelayanan pertanahan melalui reformasi birokrasi di Badan Pertanahan Nasional sebagai salah satu tanggung jawab pemerintah akan respon terhadap masyarakat dalam pelayanan pertanahan.

Sebagai institusi yang memiliki wewenang utama dalam pengelolaan dan pelayanan pertanahan di Indonesia, Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) terus berupaya mendorong reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas layanan publik yang cepat, transparan, dan akuntabel. Dalam menjalankan fungsinya, Kementerian ATR/BPN tidak hanya berfokus pada aspek administratif, tetapi juga memiliki tanggung jawab strategis dalam menjamin kepastian hukum hak atas tanah, yang berdampak langsung terhadap investasi, stabilitas sosial, serta pembangunan ekonomi nasional. Menghadapi tantangan pelayanan yang lambat dan birokratis di masa lalu, Kementerian ini menginisiasi berbagai inovasi yang bertujuan untuk memangkas alur pelayanan, mempercepat proses, serta memberikan kemudahan akses bagi masyarakat.

Menurut (Ariska Tri Viky Andani, Endah Setyowati, 2019) pelaksanaan reformasi birokrasi menjadikan fungsi pemerintah dan aparatur negara sebagai *public servant* atau terobosan baru dalam pelayanan publik melalui inovasi-inovasi pelayanan. Sehubungan dengan program peningkatan pelayanan pertanahan yang dituangkan dalam Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2010 tentang Loket Pelayanan Pertanahan, serta Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional. Peraturan ini terkait dengan rencana aksi peningkatan mutu pelayanan pertanahan yang dilakukan program-program percepatan pemeliharaan data pendaftaran tanah. Upaya Pemerintah, dalam hal ini Kementerian ATR/BPN dalam mengimplementasikan program terkait inovasi peningkatan pelayanan pertanahan, dalam hal pendaftaran tanah pertama dan pemeliharaan data salah satunya yaitu melalui program *One Day Service.*

Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) telah meluncurkan program *One Day Service* (ODS) pada tahun 2013, untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan publik di bidang pertanahan. Program tersebut diatur di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 13 Tahun 2011 tentang Pedoman Pelaksanaan Quick Wins, yaitu strategi reformasi birokrasi untuk mempermudah pelayanan publik, Keputusan Kepala BPN RI No. 37/KEP-3.41/II/2014 yang mengatur tentang Program Quick Wins Reformasi Birokrasi Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Tahun 2014, termasuk program One Day Service untuk layanan seperti pengecekan sertifikat, penghapusan hak tanggungan, peralihan hak, dan SKPT, Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional (BPN) Nomor 6 Tahun 1998 mengatur tentang Pedoman Penetapan Uang Pemasukan Dalam Pemberian Hak Atas Tanah Negara, yang menjadi landasan teknis dalam pelaksanaan Program Perubahan Hak seperti dari HGB ke HM yang juga tercakup dalam layanan cepat satu hari. Program ini memungkinkan masyarakat untuk menyelesaikan berbagai urusan pertanahan dalam waktu satu hari, sehingga mengurangi waktu dan biaya yang biasanya diperlukan dalam proses pengurusan dokumen. *One Day Service* bertujuan untuk mempermudah akses masyarakat terhadap layanan pertanahan, mempercepat alur birokrasi, serta mengurangi praktik percaloan yang sering menyebabkan biaya tinggi. Dengan adanya layanan ini, diharapkan masyarakat dapat mendapatkan kepastian hukum terkait kepemilikan tanah dengan lebih cepat dan efisien. Dalam pelaksanaan *One Day Service*, terdapat sembilan jenis layanan yang dapat diselesaikan dalam satu hari, antara lain; Pengecekan Sertipikat, Penghapusan Hak Tanggungan, Pendaftaran Hak Milik Berdasarkan Surat Keputusan, Peningkatan Hak/Perubahan Hak, Peralihan Hak, Surat Keterangan Pendaftaran Tanah (SKPT), Perpanjangan Hak Tanpa Ganti Blanko, Pencatatan Sita, Pencatatan Blokir. Masyarakat dapat mengakses layanan ini dengan mendatangi kantor wilayah BPN sesuai domisili tanah mereka. Menurut (Fahdenny, 2013) Proses layanan berlangsung antara satu

hingga delapan jam pada hari kerja, dan pemohon dapat mengambil dokumen pada keesokan harinya. Beberapa kantor pertanahan di Indonesia telah menerapkan program ini dengan kebijakan jenis pelayanan yang berbeda-beda, salah satunya yaitu Kantor Pertanahan Kabupaten Karawang.

Kabupaten Karawang merupakan salah satu Kabupaten di Provinsi Jawa Barat, yang dikenal sebagai kota industri karena memiliki banyak pabrik dan merupakan kawasan industri terbesar di Indonesia. Berdasarkan data BPS (Badan Pusat Statistika) dalam angka 2024 Kabupaten Karawang memiliki jumlah penduduk sebanyak 2.526.002 jiwa, yang dimana terdapat jumlah pekerja aktif menurut status pekerjaan utama sebanyak 1.117.496 jiwa. Oleh karena itu, dengan banyaknya jumlah populasi penduduk di Kabupaten Karawang maka diperlukan langkah yang signifikan dalam peningkatan pelayanan di bidang pertanahan. Dengan beban pelayanan yang tinggi, dibutuhkan inovasi yang tepat untuk meningkatkan efisiensi layanan pertanahan.. Untuk itu, Kantor Pertanahan Kabupaten Karawang menerbitkan inovasi local yang berupa Program SEMPRONG KLARI (Sertipikat Mandiri Perorangan Kelar Satu Hari), dalam perwujudan dari Program *One Day Service* yang diterbitkan oleh Kementrian ATR/BPN.

Program SEMPRONG KLARI tidak sepenuhnya memiliki kebijakan yang sama terkait jenis pelayanan yang diberikan pada program *One Day Service*, Program SEMPRONG KLARI memiliki 3 jenis layanan sedangkan Program *One Day Service* memiliki 9 jenis layanan. Program SEMPRONG KLARI tersebut merupakan inovasi pelayanan pertanahan yang di terbitkan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Karawang. Berdasarkan Surat Keputusan Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Karawang Nomor : VI / SK-32.15.UP.04.05/I/2024 Tentang Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Pertanahan SEMPRONG KLARI (Sertipikat Mandiri Perorangan Kelar Sehari). Program ini memiliki 3 jenis pelayanan yaitu: Layanan Roya Manual, Layanan Peralihan Hak Perorangan yang luasnya tidak lebih dari 500 m^2, serta Layanan Perubahan Peningkatan HGB/HP

menjadi Hak Milik yang luasnya tidak lebih dari 600 m^2. Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Karawang, Program tersebut dibuat dalam rangka meningkatkan pelayanan pertanahan kepada masyarakat terutama bagi pemohon langsung. Pelayanan ini merupakan pelayanan pertanahan khusus bagi pemohon langsung tanpa perantara. Program SEMPRONG KLARI mulai di berlakukan sejak 21 Juni 2023. Menurut Nugraha dalam (Dhafin Sampurno, 2024) Dengan semangat efisiensi dan kepastian waktu, Kantor Pertanahan Kabupaten Karawang memperkenalkan layanan ini sebagai solusi bagi masyarakat yang ingin mendapatkan layanan pertanahan yang cepat dan akurat.

Evaluasi pelayanan oleh Ombudsman, Kementrian ATR/BPN termasuk dalam salah satu dari lima instansi dengan angka laporan buruk tertinggi sepanjang tahun 2022 sebanyak 2811 laporan (11,29%), meningkat dari tahun 2019 sebanyak 530 laporan. Oleh sebab itu, Kantor Pertanahan Kabupaten Karawang meluncurkan inovasi program SEMPRONG KLARI untuk meningkatkan efisiensi pelayanan di Kabupaten Karawang. Melihat hal tersebut, maka penulis melakukan penelitian di Kantor Pertanahan Kabupaten Karawang dengan judul "Efektivitas Pelayanan Program SEMPRONG KLARI Dalam Rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Pertanahan Kabupaten Karawang", yang bertujuan untuk melihat apakah pelayanan Program SEMPRONG KLARI di terbitkan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Karawang berjalan secara efektif dan untuk mengetahui apa saja kendala dan hambatan dalam pelaksanaannya.

B. Rumusan Masalah

Dalam rangka mendukung rencana strategis Kementrian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Tahun 2024/2025 dalam hal mengoptimalisasikan pelayanan pertanahan. Oleh karena itu, permasalahan dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana Impelementasi Program SEMPRONG KLARI di Kantor Pertanahan Kabupaten Karawang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang Pertanahan?
2. Apa saja faktor-faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi keberhasilan Program SEMPRONG KLARI di Kantor Pertanahan Kabupaten Karawang?
3. Bagaimana strategi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang pertanahan melalui Program SEMPRONG KLARI di Kantor Pertanahan Kabupaten Karawang?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji implemetasi dari program layanan SEMPRONG KLARI dalam upaya optimalisasi peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kabupaten Karawang. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk :

a. Mengetahui implementasi Program SEMPRONG KLARI di Kantor Pertanahan Kabupaten Karawang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang pertanahan
b. Mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi keberhasilan Program SEMPRONG KLARI di Kantor Pertanahan Kabupaten Karawang
c. Merumuskan strategi untuk meningkatkan efektivitas Program SEMPRONG KLARI di Kantor Pertanahan Kabupaten Karawang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang pertanahan

2. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang berguna bagi masyarakat mengenai kualitas pelayanan yang mereka terima di Kantor Pertanahan Kabupaten Karawang, sehingga mereka dapat lebih memahami hak-hak mereka terkait pertanahan.
b. Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi pemerintah, khususnya Kantor Pertanahan Kabupaten Karawang dan Kantor Wilayah ATR/BPN Provinsi Jawa Barat, dalam meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.
c. Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi akademisi dan peneliti yang tertarik dalam bidang pelayanan publik dan administrasi pertanahan, serta sebagai dasar untuk penelitian lebih lanjut mengenai topik yang sama.

D. Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada hal-hal sebagai berikut :

Objek Penelitian	:	Inovasi layanan Program SEMPRONG KLARI yang dikelola Oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Karawang
Subjek Penelitian	:	Efektivitas layanan Program SEMPRONG KLARI dalam Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kabupaten Karawang
Lokasi Penelitian	:	Kantor Pertanahan Kabupaten Karawang

Inovasi pelayanan pertanahan meliputi beragam aspek, seperti digitalisasi, aksesibilitas yang mudah, dan akselerasi proses. Guna memberikan pemahaman yang lebih mendalam dan terarah, penelitian ini memfokuskan kajian pada inovasi layanan SEMPRONG KLARI yang dikelola oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Karawang.

Penelitian ini dibatasi pada ruang lingkup yang secara spesifik menyoroti efektivitas pelaksanaan Program SEMPRONG KLARI (Sertipikat Mandiri Perorangan Kelar Sehari) yang dijalankan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Karawang sebagai bagian dari upaya peningkatan

kualitas pelayanan publik di bidang pertanahan. Fokus utama penelitian terletak pada analisis implementasi program, identifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat, serta perumusan strategi penguatan pelayanan berdasarkan capaian dan tantangan yang ditemukan di lapangan.

Pembatasan subjek penelitian dilakukan untuk fokus pada efektivitas layanan dengan menrujuk pada teori Sutrisno dalam (Sya'bani Arlan, 2019) yaitu pemahaman program, ketepatan sasaran, ketepatan waktu, pencapaian tujuan, dan perubahan nyata. Dengan menggunakan indikator tersebut, penelitian ini membatasi diri hanya pada penilaian terhadap tiga jenis layanan pertanahan yang termasuk dalam skema SEMPRONG KLARI, yaitu: (1) Layanan Roya Manual, (2) Layanan Peralihan Hak Perorangan dengan luas tidak lebih dari 500 m^2, dan (3) Layanan Perubahan Hak dari HGB/HP menjadi Hak Milik dengan luas tidak lebih dari 600 m^2.

Pembatasan lokasi juga diterapkan dengan hanya melakukan penelitian di Kantor Pertanahan Kabupaten Karawang, mengingat unit kerja ini merupakan pelaksana langsung program SEMPRONG KLARI. Hal ini dilakukan guna memperoleh data yang valid dan mendalam melalui observasi lapangan, wawancara dengan informan kunci, serta studi dokumentasi internal kantor.

Selain itu, dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan, penelitian ini membatasi kajian pada strategi-strategi yang bersifat implementatif dan kontekstual, yaitu strategi yang dapat diterapkan secara langsung oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Karawang. Fokus strategi diarahkan pada penguatan SDM, peningkatan kapasitas teknis, perluasan sosialisasi kepada masyarakat, pemanfaatan teknologi informasi, serta penguatan sistem evaluasi dan pengawasan layanan.

Dengan batasan-batasan tersebut, penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan temuan yang fokus, terarah, dan dapat memberikan kontribusi

praktis bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan publik pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Karawang

BAB VIII

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan di atas peneliti dapat menarik Kesimpulan Efektivitas Pelayanan Program Semprong Klari Dalam Rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Pertanahan Kabupaten Karawang berupa :

1. Impelementasi Program SEMPRONG KLARI di Kantor Pertanahan Kabupaten Karawang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang Pertanahan.

   Implementasi program SEMPRONG KLARI (Sertipikat Mandiri Perorangan Kelar Sehari) di Kantor Pertanahan Kabupaten Karawang merupakan bentuk inovasi pelayanan publik yang ditujukan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam pengurusan sertipikat tanah. Program ini secara khusus menyasar pemohon non-kuasa, guna meminimalisir praktik percaloan dan mafia tanah, serta memberikan kepastian hukum secara cepat dan inklusif. Secara struktural, program ini menunjukkan keberhasilan dalam memangkas waktu pelayanan dari lima hari menjadi satu hari kerja. Efektivitas program didukung oleh adanya alur pelayanan khusus, sistem koordinasi internal yang baik, serta penggunaan teknologi digital dalam pengelolaan data yuridis dan fisik. Namun demikian, pelaksanaannya masih menghadapi kendala seperti sulitnya akses terhadap arsip buku tanah dan gangguan operasional pada sistem KKP, yang berpotensi menghambat efisiensi layanan. Dari sisi kuantitatif, data permohonan layanan menunjukkan bahwa program ini mendapatkan respons positif dari masyarakat, khususnya pada layanan roya dan peningkatan hak. Saat ini, program SEMPRONG KLARI tengah dihentikan sementara dalam rangka transisi menuju sistem

sertipikat elektronik, sebagai bagian dari kebijakan nasional yaitu digitalisasi pertanahan. Peralihan ini membawa tantangan besar baik dari aspek teknis, manajerial, maupun kultural. Diperlukan transformasi infrastruktur teknologi informasi, integrasi sistem informasi pertanahan, serta penguatan kapasitas sumber daya manusia agar dapat mengoperasikan sistem digital secara optimal.

2. Faktor-faktor pendukung yang mempengaruhi keberhasilan Program SEMPRONG KLARI di Kantor Pertanahan Kabupaten Karawang.

   Penerapan sistem pelayanan prioritas melalui loket khusus bagi pemohon mandiri meningkatkan efisiensi, keadilan, dan akuntabilitas layanan. Jadwal tetap dan fasilitas bagi kelompok rentan memperkuat inklusivitas, sementara penggunaan media sosial mendorong partisipasi dan transparansi. Keselarasan visi dan sinergi antar petugas pertanahan memastikan konsistensi pelaksanaan SOP dan mendukung pencapaian target pelayanan satu hari kerja.

3. Faktor-faktor penghmabat yang mempengaruhi keberhasilan Program SEMPRONG KLARI di Kantor Pertanahan Kabupaten Karawang.

   Pengelolaan arsip buku tanah yang kurang baik, gangguan teknis pada sistem KKP, keterlambatan pembayaran SPS oleh pemohon, serta ketidaklengkapan data spasial menjadi hambatan utama dalam pelayanan program SEMPRONG KLARI. Masalah-masalah ini menyebabkan keterlambatan proses verifikasi, validasi, dan penerbitan sertipikat, serta mengganggu target penyelesaian pelayanan satu hari kerja.

4. Efektivitas Program SEMPRONG KLARI di Kantor Pertanahan Kabupaten Karawang.

   Program SEMPRONG KLARI di Kantor Pertanahan Kabupaten Karawang terbukti efektif dalam meningkatkan kualitas layanan publik,

ditunjukkan oleh meningkatnya jumlah permohonan dan tingginya indeks kepuasan masyarakat sebesar 98,92 poin. Efektivitas program ini didukung oleh pemahaman yang baik dari petugas dan masyarakat. Program ini tepat sasaran dengan memberikan layanan cepat, efisien, dan inklusif bagi pemohon non kuasa yang juga mencakup kelompok rentan seperti disabilitas, ibu hamil, dan lansia. Keberhasilan dalam ketepatan waktu juga terlihat dari pelayanan satu hari kerja bagi pemohon non kuasa, meski masih menghadapi tantangan teknis. Meski kontribusi program terhadap total layanan masih terbatas dan terhambat oleh kendala struktural, SEMPRONG KLARI telah menjadi fondasi penting menuju reformasi birokrasi pelayanan pertanahan yang lebih cepat dan mandiri.

Berdasarkan uraian kesimpulan dari aspek implementasi, faktor pendukung dan penghambat, serta indikator efektivitas yang telah diuraikan, Program SEMPRONG KLARI secara umum dapat dinilai efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Karawang. Efektivitas tersebut tercermin dari berbagai capaian positif, seperti penyederhanaan alur birokrasi, percepatan waktu penyelesaian layanan, dan peningkatan kepuasan masyarakat. Program ini juga berhasil menciptakan sistem pelayanan yang lebih transparan dan akuntabel, dengan menekan potensi praktik percaloan melalui pendekatan non-kuasa, serta memfasilitasi partisipasi masyarakat dalam pengurusan sertipikat secara mandiri. Namun demikian, efektivitas yang dicapai hingga saat ini masih bersifat parsial dan belum optimal secara menyeluruh. Hal ini ditunjukkan oleh masih dominannya penggunaan layanan rutin, serta sejumlah kendala struktural dan teknis. Diperlukan langkah strategis untuk mengembangkan dan mereplikasi model layanan ini secara lebih luas agar dapat memberikan dampak transformatif dalam jangka panjang dan benar-benar menjadi tonggak perubahan dalam tata kelola pelayanan publik yang modern, efisien, dan berkeadilan.

B. Saran

Berdasarkan Kesimpulan yang telah diuraikan, peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat meningkatkan efektiviitas dan keberlanjutan Program Sertipikat Mandiri Perorangan Kelar Sehari (SEMPRONG KLARI) di Kantor Pertanahan Kabupaten Karawang :

1. Pengembangan dan pemeliharaan sistem KKP (Komputerisasi Kegiatan Pertanahan) perlu ditingkatkan untuk memastikan kestabilan dan keamanan sistem dalam menunjang pelayanan cepat berbasis digital. Integrasi arsip fisik dan digital harus segera dilakukan melalui digitalisasi arsip buku tanah secara sistematis agar proses verifikasi data yuridis dapat dilakukan secara lebih efisien dan minim hambatan.
2. Perlu mempertimbangkan untuk menambah hari dan jam operasional SEMPRONG KLARI**,** agar tidak terbatas hanya pada hari Selasa dan Kamis. Dengan fleksibilitas waktu yang lebih luas, jangkauan layanan akan semakin meningkat.
3. Peningkatan kapasitas dan pelatihan teknis petugas secara berkala sangat dibutuhkan untuk memastikan pemahaman mendalam terhadap SOP serta adaptasi terhadap teknologi digital yang terus berkembang.
4. Sosialisasi melalui media sosial dan media cetak/elektronik perlu terus dilakukan untuk meningkatkan kesadaran dan partisipasi masyarakat terhadap layanan SEMPRONG KLARI. Edukasi dapat diarahkan untuk menumbuhkan budaya mandiri dalam pengurusan pertanahan, dengan menyasar kelompok pemohon non-kuasa yang selama ini masih bergantung pada notaris atau perantara.

Dengan menerapkan saran-saran tersebut, diharapkan program SEMPRONG KLARI dapat terus berkembang,meningkatkan kualitas pelayanan kepada publik, serta memperkuat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan pertanahan di Kabupaten Karawang.

DAFTAR PUSTAKA

A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan L. L. B. (1998). *SERVQUAL : a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*.

Aminah. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*, *5*(4), 1482–1486. https://doi.org/10.36312/jisip.v5i4.2581/http

Ariska Tri Viky Andani, Endah Setyowati, F. A. (2019). Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP) Implementasi Program Pelayanan One Day Service dalam Meningkatkan Kualitas. *Jiap*, *5*(3), 328–336.

Dhafin Sampurno, A. F. (2024). *OPTIMALISASI INOVASI LAYANAN PERTANAHAN DALAM UPAYA PENINGKATAN PENERIMAAN NEGARA BUKAN PAJAK (Studi Kasus di Kantor Pertanahan Kabupaten Karawang) SKRIPSI*. *16*(1), 1–23.

Dwimawanti, I. H. (2004). (Salah Satu Parameter Keberhasilan Otonomi Daerah) Oleh : Ida Hayu Dwimawanti. *Dialogue JIAKP*, *Vol.1*(1), 109–116. http://eprints.walisongo.ac.id/3684/

Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Kata Kunci. *Jurnal Administrasi Publik & Bisnis*, *1*(1), 9–18. http://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id/index.php/japabis

Fahdenny, M. R. (2013). Pelaksanaan One Day Service Melalui Program Larasita Di Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul. *Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional*, 1–22.

Fefiyanto, & Putra, G. P. (2024). *EFEKTIVITAS PENATA LAYANAN OPERASIONAL BADAN PERTANAHAN NASIONAL DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI BIDANG PERTANAHAN*. *8*(1), 30–39.

Futum Hubaib, J. B. A. J. dan. (2021). KONSEP PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). *Dedikasi*, *22*(2), 105. https://doi.org/10.31293/ddk.v22i2.5860

Gibson, Donnely, I. (1997). *Organization*. 6.

Hasanah, N. (2014). *Kontribusi One Day Service Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional Yogyakarta 2014*.

Irawan, D., Fazrina, D., & Mangundjaya, W. L. (2024). Wawancara Sebagai Salah Satu Tahapan Dalam Proses Rekrutmen dan Seleksi Karyawan. *Jurnal Pengabdian Sosial*, *1*(9), 1046–1050. https://doi.org/10.59837/jcwe9h65

Lisnawati, Wahid, A., & Herman, M. (2023). *Efektivitas Pelayanan Publik Terhadap Administrasi Pertanahan pada Badan Pertanahan Nasional Kantor Kota Banjarbaru*.

Nugraha, E. I. (2023). EFEKTIVITAS PELAYANAN PENGURUSAN SERTIFIKAT TANAH DI BADAN PERTANAHAN NASIONAL KABUPATEN PONOROGO. *AT-TAWASSUTH: Jurnal Ekonomi Islam*, *VIII*(I), 1–19.

Pratiwi, P. A., Mashalani, F., Hafizhah, M., & Batrisyia, A. (2024). Mengungkap Metode Observasi Yang Efektif Menurut Pra-Pengajar EFL. *Mutiara : Jurnal Penelitian Dan Karya Ilmiah*, *2*(1), 133–149.

Soegiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.

Sugiyono. (2023). Metode Penelitian Kualitatif (Untuk penelitian yang bersifat: eksploratif, enterpretif, interaktif dan konstruktif). *Metode Penelitian Kualitatif*, 1–274. http://belajarpsikologi.com/metode-penelitian-kualitatif/

Sutikno, Y., Hosan, H., & Irawati, I. (2021). Implementasi Metode Penugasan untuk Meningkatkan Kemampuan Melakukan Wawancara untuk Mahasiswa STAB Maitreyawira. *Jurnal Maitreyawira*, *2*(2), 1–8. https://doi.org/10.69607/jm.v2i2.40

Sya'bani Arlan, A. (2019). Efektivitas Program Pengelolaan Badan Usaha Milik Desa (Bumdes) Di Desa Ayunan Papan Kecamatan Lokpaikat Kabupaten Tapin. *Al Iidara Balad*, *1*(2), 37–44. https://doi.org/10.36658/aliidarabalad.1.2.14

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 Tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria;

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;

Peraturan Presiden Nomor 176 tahun 2024 Tentang Kementerian ATR/BPN;

Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional;

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 13 Tahun 2011 tentang Pedoman Pelaksanaan Quick Wins

Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pelayanan yang Berlaku Pada Kementrian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional;

Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2010 Tentang Loket Pelayanan;

Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional (BPN) Nomor 6 Tahun 1998 Tentang Pedoman Penetapan Uang Pemasukan Dalam Pemberian Hak Atas Tanah Negara

Keputusan Kepala BPN RI No. 37/KEP-3.41/II/2014 Tentang Program Quick Wins Reformasi Birokrasi Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Tahun 2014

Keputusan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 440/SK-HR.02/III/2023 Tentang 7 layanan prioritas;

Keputusan Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Karawang Nomor : VI / SK-32.15.UP.04.05/I/2024 Tentang Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Pertanahan Sertipikat Mandiri Perorangan Kelar Sehari (SEMPRONG KLARI) Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Karawang.