

**EFEKTIVITAS IMPLEMENTASI LAYANAN MEMBARA
DALAM MENINGKATKAN AKSES PELAYANAN
PERTANAHAN DI KABUPATEN TANGERANG**

SKRIPSI

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



Disusun Oleh:

HANUM SALSABILA SAHUBAWA

NIT. 22314015

**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/
BADAN PERTANAHAN NASIONAL
POLITEKNIK AGRARIA STPN**

2026

ABSTRACT

Easily accessible land services are one way to improve the quality of public services. However, residents in the northern region of Tangerang Regency still face distance constraints to reach the Tangerang Regency Land Office. To address this issue, the Tangerang Regency Land Office introduced the MEMBARA (Mendekat Merapat Bersama Rakyat) service innovation. This study aims to analyze the implementation of the MEMBARA innovation, identify factors influencing its implementation, and measure service effectiveness from a user perspective.

This study used a mixed-methods approach. Qualitative data were obtained through interviews with MEMBARA officials and staff, while quantitative data were obtained from a questionnaire administered to 45 respondents using a Likert scale. The implementation analysis refers to Rogers's theory of innovation characteristics, while factors influencing implementation use George C. Edward III's theory of policy implementation.

The results show that MEMBARA implementation meets Rogers' five innovation characteristics and is supported by communication, task allocation, infrastructure, and staff commitment. Challenges encountered include suboptimal information dissemination and limited human resources. The effectiveness measurement obtained a score of 78.14%, categorized as effective, indicating that MEMBARA services are effective in improving access to land services for the community. Therefore, it is necessary to improve coordination, add human resources, and optimize the dissemination of information to support all services.

Keywords: *effectiveness, public service innovation, land services, MEMBARA*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
MOTTO	iii
PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	vii
INTISARI.....	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Penelitian Terdahulu	6
B. Kerangka Teoritis	11
1. Inovasi Pelayanan Publik	11
2. Implementasi Kebijakan.....	12
3. Efektivitas.....	15
4. MEMBARA	16
C. Kerangka Pemikiran	16
BAB III METODE PENELITIAN.....	19
A. Format Penelitian	19
B. Lokasi Penelitian	19
C. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	21
D. Definisi Operasional.....	23
E. Jenis dan Sumber Data	23

F. Teknik Pengumpulan Data	24
G. Teknik Analisis Data	27
H. Uji Instrumen Penelitian.....	29
BAB IV GAMBARAN UMUM WILAYAH PENELITIAN.....	31
A. Gambaran Umum Kabupaten Tangerang.....	31
B. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	33
C. Gambaran Umum Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang.....	35
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	39
A. Implementasi Inovasi Layanan MEMBARA di Lapangan	39
B. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Implementasi Inovasi Layanan MEMBARA di Lapangan	47
C. Efektivitas Implementasi Inovasi Layanan MEMBARA.....	56
BAB VI PENUTUP	69
A. Kesimpulan.....	69
B. Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN.....	75

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah sebagai penyelenggara negara berperan penting dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat, salah satunya adalah memberikan pelayanan publik yang baik bagi masyarakat (Muslikan, 2023). Dalam pasal 1 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dijelaskan bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat haruslah berkualitas. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang memenuhi standar-standar tertentu seperti kecepatan, keterbukaan, ketersediaan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Utami, 2023). Oleh karena itu, setiap instansi pemerintah harus memberikan pelayanan yang berkualitas.

Kementerian Agraria dan Tata Ruang Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN), selaku penyelenggara pelayanan publik di bidang pertanahan memiliki tugas dan tanggung jawab dalam melaksanakan pendaftaran tanah dan informasi pertanahan lainnya (Prihastuti, 2020). Dalam pelaksanaan pelayanan di bidang pertanahan Kantor Pertanahan wajib memberikan pelayanan yang berkualitas. Namun, kondisi di lapangan membuat stigma masyarakat terhadap Kantor Pertanahan menjadi negatif, bahwa Kantor Pertanahan memiliki proses birokrasi yang panjang dan berbelit-belit, antrean yang panjang, dan banyak terjadi praktik pungli dari pihak yang tidak bertanggung jawab (I. A. Putri, 2023). Pelayanan di Kantor Pertanahan terkesan kurang optimal dan efisien disebabkan oleh panjangnya antrean di kantor yang membuat masyarakat enggan melakukan pengurusan yang berkaitan dengan layanan pertanahan. Berbagai upaya dilakukan oleh Kantor Pertanahan agar masyarakat tertarik untuk melakukan pengurusan berbagai dokumen pertanahan, salah satunya

menciptakan inovasi yang dapat mempermudah masyarakat dalam mengurus tanah mereka.

Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang meluncurkan inovasi pelayanan pertanahan yaitu Mendekat Merapat Bersama Rakyat (MEMBARA) dalam upaya meningkatkan pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang. Layanan MEMBARA merupakan layanan sertipikat keliling untuk mendekatkan dan memudahkan pelayanan pertanahan kepada masyarakat, terutama yang berada di daerah pedesaan atau terpencil. Inovasi ini merupakan inovasi baru yang diluncurkan pada bulan Desember 2024. Layanan MEMBARA saat ini baru tersedia di empat kecamatan yaitu, Kecamatan Pakuhaji, Kecamatan Teluknaga, Kecamatan Kosambi, dan Kecamatan Mauk. Keempat kecamatan tersebut merupakan kecamatan yang paling jauh dari pusat ibu kota Kabupaten Tangerang. Kegiatan MEMBARA dilakukan setiap hari Selasa dan Rabu pada kecamatan yang berbeda. Layanan MEMBARA menerima semua jenis permohonan layanan antara lain, informasi dan pengajuan berkas, penyerahan produk layanan, dan pengaduan sengketa pertanahan. Data permohonan layanan di Kantor Pertanahan se-Provinsi Banten tahun 2024 menunjukkan bahwa Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang menduduki peringkat pertama dengan jumlah berkas permohonan terbanyak dengan jumlah per tahun sebanyak 199.653 berkas permohonan atau jumlah rata-rata per bulan sebanyak 16.638 berkas permohonan. Banyaknya jumlah berkas permohonan yang masuk menjadikan pelaksanaan inovasi MEMBARA semakin penting untuk dilaksanakan.

Kegiatan pelayanan pendaftaran tanah dan informasi pertanahan lainnya yang dilakukan melalui kegiatan MEMBARA akan memberikan kepastian hukum terhadap hak atas tanah bagi masyarakat. Setiap bidang tanah wajib mendapatkan kepastian hukum bagi pemilik tanahnya. Kegiatan MEMBARA diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran tanah di Kabupaten Tangerang. Dengan mendekatkan layanan ke wilayah yang jauh dari pusat kota dapat mempercepat proses administratif dan juga memperluas jangkauan pelayanan secara merata. Upaya jemput bola yang dilakukan Kantor

Pertanahan Kabupaten Tangerang ini menjadi sangat penting mengingat tingginya kebutuhan masyarakat akan pelayanan pertanahan.

Meskipun layanan MEMBARA merupakan inovasi yang relatif baru, keberhasilan suatu inovasi pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh adanya inovasi itu sendiri, tetapi juga bagaimana inovasi tersebut diimplementasikan serta faktor-faktor yang mempengaruhi implementasinya. Implementasi inovasi yang tidak berjalan optimal dapat menyebabkan tujuan layanan tidak tercapai secara maksimal. Selain itu, keberhasilan implementasi layanan juga perlu dilihat dari sisi hasil, yaitu efektivitas layanan. Efektivitas layanan menunjukkan sejauh mana layanan mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan serta memenuhi kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, pengukuran efektivitas layanan MEMBARA menjadi penting untuk mengetahui sejauh mana layanan tersebut telah berjalan secara efektif.

Berdasarkan uraian tersebut, diperlukan penelitian yang tidak hanya mengkaji implementasi inovasi layanan MEMBARA, tetapi juga faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi layanan serta tingkat efektivitas layanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan metode campuran (*mixed methods*) agar mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai pelaksanaan layanan MEMBARA di Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana implementasi inovasi layanan MEMBARA di Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi implementasi layanan MEMBARA di Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang?
3. Bagaimana efektivitas implementasi layanan MEMBARA dalam pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang menurut perspektif pengguna layanan?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Mendeskripsikan implementasi inovasi layanan MEMBARA di Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang.
- b. Mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi inovasi Layanan MEMBARA.
- c. Mengetahui efektivitas implementasi MEMBARA dalam pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Akademis

Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang inovasi pelayanan pertanahan dan dapat juga menjadi referensi kepada penelitian-penelitian selanjutnya yang membahas topik serupa.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang dalam menilai implementasi dan efektivitas layanan MEMBARA serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaannya, sehingga dapat digunakan sebagai dasar perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan pertanahan, khususnya dalam pengembangan dan penyempurnaan layanan MEMBARA agar lebih optimal dan berkelanjutan.

D. Batasan Penelitian

Untuk memfokuskan penelitian perlu diberikan batasan masalah agar permasalahan tidak meluas, maka diperlukan batasan-batasan penelitian sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan pada lokasi pelaksanaan MEMBARA di empat kecamatan, yaitu Kecamatan Pakuhaji, Kecamatan Teluk Naga, Kecamatan Kosambi, dan Kecamatan Mauk.

2. Pengukuran efektivitas MEMBARA dilakukan berdasarkan perspektif masyarakat sebagai pengguna layanan MEMBARA menggunakan indikator jangka waktu dan pencapaian sasaran.
3. Mengukur efektivitas menggunakan teori Steers dengan menggunakan indikator pencapaian tujuan dan diukur terhadap 2 sub indikator yaitu, Jangka waktu dan ketepatan sasaran.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Implementasi inovasi MEMBARA di Kabupaten Tangerang memiliki banyak manfaat bagi masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, inovasi MEMBARA telah memenuhi lima karakteristik dalam inovasi. Inovasi MEMBARA memiliki keunggulan berupa kemudahan akses bagi masyarakat wilayah utara Kabupaten Tangerang khususnya, empat Kecamatan lokasi pelayanan MEMBARA. Selain itu, layanan MEMBARA telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
2. Faktor yang mempengaruhi dalam mendukung implementasi Inovasi MEMBARA di lapangan yaitu faktor komunikasi internal yang berjalan dengan baik, pembagian tugas yang jelas, ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai, serta sikap dan komitmen petugas dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Faktor penghambat inovasi MEMBARA di Kabupaten Tangerang adalah belum optimalnya penyampaian informasi kepada masyarakat mengenai keberadaan dan jadwal layanan MEMBARA, sehingga masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui adanya layanan MEMBARA. Selain itu, keterbatasan SDM yang menyebabkan layanan belum dapat dilaksanakan secara rutin dan menjangkau lebih banyak Kecamatan di wilayah Kabupaten Tangerang.
3. Berdasarkan hasil pengolahan nilai efektivitas implementasi layanan MEMBARA menurut perspektif masyarakat diperoleh nilai sebesar 78,14% yang berada pada interval $68\% < \text{Skor} \leq 84\%$, hasil nilai efektivitas MEMBARA masuk ke dalam kategori “Efektif”. Hasil tersebut menunjukkan bahwa layanan MEMBARA mampu memberikan kemudahan akses, mempercepat proses pelayanan, dan meningkatkan efisiensi pelayanan pertanahan. Namun, pada aspek penyelesaian berkas

masih belum optimal dan perlu diperbaiki agar dapat mencapai tujuan pelayanan yang lebih optimal.

4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi inovasi layanan MEMBARA di kantor pertanahan Kabupaten Tangerang berjalan efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan pertanahan kepada masyarakat. Hasil tersebut juga didukung oleh komunikasi internal kantor, pembagian tugas yang jelas, ketersediaan sarana dan prasarana, dan juga komitmen petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut sejalan dengan hasil penilaian efektivitas menurut prespektif masyarakat, efektivitas layanan MEMBARA memperoleh nilai 78,14% dan masuk kedalam kategori efektif. Hasil penilaian tersebut menunjukkan bahwa masyarakat merasakan manfaat dari layanan MEMBARA, terutama dalam hal memberikan kemudahan akses, efisiensi pelayanan, dan juga kesesuaian layanan dengan kebutuhan masyarakat.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat dikemukakan beberapa saran untuk Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang, sebagai berikut:

1. Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang perlu peningkatan koordinasi dengan pihak Kecamatan dan Kelurahan atau Desa untuk penyebaran informasi mengenai layanan MEMBARA kepada masyarakat secara lebih luas. Penyampaian informasi tidak hanya dilakukan sosialisasi di tingkat Kecamatan, tetapi perlu melibatkan pihak Desa agar informasi mengenai layanan MEMBARA dapat diketahui oleh masyarakat luas. Selain itu, penyebaran informasi adanya layanan MEMBARA dapat dilakukan melalui media sosial Kantor Pertanahan.
2. Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang perlu mempertimbangkan penambahan sumber daya manusia agar pelaksanaan MEMBARA dilakukan secara lebih rutin dan mampu menjangkau wilayah yang lebih luas.

3. Kantor Pertanahan Kabupaten Tangerang diharapkan dapat melakukan pendataan dan rekapitulasi jumlah permohonan layanan MEMBARA pada setiap pelaksanaan kegiatan. Rekapitulasi tersebut dapat menjadi bahan evaluasi serta mendukung penyusunan laporan kinerja Kantor Pertanahan setiap tahunnya, sehingga perkembangan dan manfaat layanan MEMBARA dapat terukur dengan lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Anis, I., Usman, J., & Arfah, S. R. (2021). Efektivitas Program Pelayanan Kolaborasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa. *E-Journal UNIMUS*, 2(3), 1104–1116.
- Ardiansyah, Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif. *Jurnal IHSAN : Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1–9.
- Dayang Erawati Djamrut. (2015). Inovasi Pelayanan Publik Di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, 3(3), 1472–1486.
- Haedar, A. (2010). Implementasi Kebijakan: Apa, Mengapa, dan Bagaimana HAEDAR AKIB. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(1), 1–11.
- Hariyoko, Y., Jehaut, Y. D., & Susiantoro, A. (2021). Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Oleh Puskesmas Di Kabupaten Manggarai. *Jurnal Good Governance*, 17(2), 169–178. <https://doi.org/10.32834/gg.v17i2.346>
- Muslikan, B. A. (2023). Kebijakan Pelayanan Publik Dalam Penyelenggaraan Layanan Pertanahan Akhir Pekan (PELATARAN). *Law, Development and Justice Review*, 6(1), 65–80. <https://doi.org/10.14710/ldjr.6.2023.66-81>
- Nengrum, T. A., & Arif, M. (2020). Efektivitas Media Pembelajaran dalam Penguasaan Kosa Kata Bahasa Arab. *`A Jamiy : Jurnal Bahasa Dan Sastra Arab*, 9(1), 1–15. <https://doi.org/10.31314/ajamiy.9.1.1-15.2020>
- Nur, M. (2017). Persepsi pemustaka terhadap layanan sirkulasi menggunakan sistem self service pada perpustakaan kementerian perdagangan republik indonesia. *Repository.Uinjkt.Ac.Id*, 112. http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/36548%0Ahttps://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/36548/1/MOHAMAD_NUR_FAH.pdf
- Nurmalasari, D., & Supriyadi, E. I. (2021). nurmala *Jurnal Identitas*, 1(1), 64–74.
- Prihastuti, D. (2020). Akuntabilitas Kementerian ATR/ BPN Terhadap Sertifikasi Kepemilikan Tanah Masyarakat. *Jurnal Pemuliaan Hukum*, 3(1), 33–42. <https://doi.org/10.30999/jph.v3i1.1026>
- Purwanza, S. W., Wardhana, A., Mufidah, A., Renggo, Y. R., Hudang, A. K., Setiawan, J., Darwin, Badi'ah, A., Sayekti, S. P., Fadlilah, M., Nugrohowardani, R. L. K. R., Amruddin, Saloom, G., Hardiyani, T., Tondok, S. B., Prisusanti, R. D., & Rasinus. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi* (A. Munandar, Ed.). Media Sains Indonesia.
- Putri, I. A. (2023). *Penerapan “Layanan Tanpa Lama” Bagi Masyarakat Di Kantor Pertanahan Kota Surakarta*.

- Putri, L. D. M., & Mutiarin, D. (2018). Efektifitas inovasi kebijakan publik; Pengaruhnya pada kualitas pelayanan publik di Indonesia. *J. Ilmu Pemerintah*. <http://repository.umy.ac.id/bitstream/handle/123456789/29132/C.54.pdf?sequence=1>
- Qomaruddin, & Sa'diyah, H. (2024). Kajian Teoritis tentang Teknik Analisis Data dalam Penelitian Kualitatif: Perspektif Spradley, Miles dan Huberman. *Journal of Management, Accounting and Administration*, 1(2), 77–84.
- Raharjo, M. M., & Bawono, I. R. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik* (Tarmizi, Ed.). PT Bumi Aksara.
- Rahmawati, A., Halimah, N., Karmawan, & Setiawan, A. A. (2024). Optimalisasi Teknik Wawancara Dalam Penelitian Field Research Melalui Pelatihan Berbasis Participatory Action Research Pada Mahasiswa Lapas Pemuda Kelas IIA Tangerang. *Jurnal Abdimas Prakasa Dakara*, 135–142.
- Rumina. (2024). Tehnik Pengumpulan Data Dalam Penelitian Pendidikan. *Islamic Learning Journal*, 157–177.
- Siregar, N. (2022). Menentukan Model Implementasi Kebijakan Dalam Menganalisis Penyelenggaraan Pelatihan Kepemimpinan Administrator (PKA). *Jurnal Ilmu Sosial*, 1(7), 713–722.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. ALFABETA.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Sutopo, Ed.). ALFABETA.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif* (S. Y. Suryandari, Ed.). ALFABETA.
- Sulung, U., & Muspawi, M. (2024). Memahami Sumber Data Penelitian: Primer, Sekunder, Dan Tersier. *Jurnal Edu Research Indonesian Institute For Corporate Learning And Studies (IICLS)*, 5(3), 110–116.
- Utami, P. (2023). Artikel Transformasi Administrasi Publik : Inovasi Dan Adaptasi Menuju Efisiensi Dan Pelayanan Publik. *Jurnal Papatung*, 6(2), 1–9.

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik