

INTISARI

Layanan peralihan hak atas tanah merupakan salah satu layanan yang paling banyak digunakan oleh masyarakat dan menjadi salah satu penghasil PNBP terbesar Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional. Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Selatan menghadapi penurunan kinerja terhadap SPOPP yang dikarenakan adanya instruksi baru dari Kementerian yaitu adanya alih media. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi implementasi dan merancang strategi layanan peralihan hak atas tanah agar sesuai dengan standar. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang didukung dengan data kuantitatif, alat ukur implementasi layanan peralihan hak atas tanah menggunakan *New Public Management* (NPM) dan *Business Process Improvement* (BPI) merupakan alat untuk memperbaiki proses yang sudah ada agar lebih baik lagi. Temuan keterlambatan layanan dikarenakan adanya persyaratan tambahan seperti *geotagging* yang dimana pengguna layanan terkadang lama untuk menyampaikan kepada Kantor Pertanahan. Keterlambatan ditambah lagi dikarenakan adanya duplikasi proses pada tahap koreksi dan validasi dan perbedaan pengetahuan dari korsub. Selain itu adanya *error* pada SITATA juga menjadi penyebab keterlambatan. Pembuatan kebijakan seperti penyederhanaan proses layanan oleh Kepala Kantor juga dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja layanan dengan tetap memperhatikan peraturan yang ada.

Kata Kunci: *Peralihan hak atas tanah, Peralihan Elektronik, New Public Management, Business Process Improvement*

ABSTRACT

The land rights transfer service is one of the most frequently utilized services by the public and constitutes one of the largest sources of non-tax state revenue (PNBP) for the Ministry of Agrarian Affairs and Spatial Planning/National Land Agency (ATR/BPN). Land Office of South Jakarta has experienced a decline in performance related to the Standard Operating Procedure for Land Services (SPOPP) due to a new ministerial directive concerning the implementation of digitalization. This study aims to evaluate the implementation and design strategies for the land rights transfer service to ensure compliance with established standards. The research employs a qualitative approach supported by quantitative data. New Public Management (NPM) is used as an analytical framework to assess the implementation of the service, while Business Process Improvement (BPI) serves as a tool to enhance the existing process for greater efficiency. The findings indicate that delays in service delivery are caused by additional requirements such as geotagging, in which applicants are often slow to provide location data to the Land Office. Further delays arise from process duplication during the correction and validation stages and differences in knowledge among sub-coordinators. Moreover, technical errors in the SITATA system also contribute to service delays. Policy initiatives such as simplifying service procedures by the Head of the Land Office can also be implemented to improve service performance, provided they remain consistent with existing regulations.

Keywords: *Land rights transfer, Electronic transfer, New Public Management, Business Process Improvement*