

**IMPLEMENTASI PROGRAM PELAYANAN PERTANAHAN AKHIR
PEKAN (PELATARAN) PADA KANTOR PERTANAHAN KOTA
BANDAR LAMPUNG**

(SKRIPSI)

Oleh

ISMA NURDIANA

NPM 2116021024



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2025**

**IMPLEMENTASI PROGRAM PELAYANAN PERTANAHAN AKHIR
PEKAN (PELATARAN) PADA KANTOR PERTANAHAN KOTA
BANDAR LAMPUNG**

Oleh

ISMA NURDIANA

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
SARJANA ILMU PEMERINTAHAN**

Pada

**Jurusan Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG**

2025

ABSTRAK

IMPLEMENTASI PROGRAM PELAYANAN PERTANAHAN AKHIR PEKAN (PELATARAN) PADA KANTOR PERTANAHAN KOTA BANDAR LAMPUNG

Oleh

ISMA NURDIANA

Keterbatasan jam operasional kantor pertanahan yang hanya berlangsung pada hari kerja menjadi hambatan bagi masyarakat, khususnya mereka yang memiliki kesibukan di hari kerja. Tidak semua pegawai dijadwalkan saat Pelataran. Hal ini menyebabkan keterlambatan layanan dan ketidakpuasan pemohon. Tingkat partisipasi masyarakat terhadap program Pelataran masih tergolong rendah dan proses penyelesaian seperti penerbitan sertifikat (khususnya transisi dari manual ke elektronik) sering mengalami keterlambatan, yang berdampak pada kepuasan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis implementasi program Pelataran di Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung dengan menggunakan model implementasi kebijakan Edward III yang mencakup empat variabel utama: komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi Program (Pelataran) pada Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung sudah terlaksana. Pada dua indikator yaitu komunikasi yang mana penyampaian komunikasi antar pegawai dengan pemohon melalui media sosial, *banner*, serta interaksi langsung di loket pelayanan sudah terlaksana. Selain itu indikator struktur birokrasi dalam pelaksanaan program Pelataran sudah tersusun sesuai dengan kompetensi masing-masing pegawai dan telah mendapatkan surat tugas resmi dan penempatan sesuai dengan bidang kerja. Namun, pada indikator sumber daya manusia masih diperlukan pemerataan staf untuk menjangkau seluruh layanan yang dibutuhkan masyarakat karena jumlah staf yang terbatas saat Pelataran serta pada indikator disposisi tidak adanya insentif bagi pelaksana program.

Kata Kunci : Implementasi Program, Pelataran, Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung

ABSTRACT

IMPLEMENTATION OF WEEKEND LAND SERVICE PROGRAM (PELATARAN) AT THE LAND OFFICE OF BANDAR LAMPUNG CITY

By

ISMA NURDIANA

The limited operational hours of the land office which only take place on weekdays are an obstacle for the community, especially those who are busy on weekdays. Not all employees are scheduled at Pelataran. This causes delays in service and dissatisfaction with complaints. settlement processes such as the issuance of certificates (especially the transition from manual to electronic) are often delayed, which has an impact on community satisfaction. This study aims to describe and analyze the implementation of the Pelataran program at the Bandar Lampung City Land Office using the Edward III policy implementation model which includes four main variables: communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. The research method used is descriptive qualitative with data collection techniques through interviews, observations, and documentation studies. The results of the study indicate that the Implementation of the Program (Pelataran) at the Bandar Lampung City Land Office has been implemented. In two indicators, namely communication, where the quality of communication between employees and applicants via social media, banners, and direct interaction at the service counter has been implemented. In addition, the bureaucratic structure indicator in the implementation of the Pelataran program has been arranged according to the competence of each employee and has received an official letter of assignment and placement according to the field of work. However, in the human resources indicator, staff distribution is still needed to reach all required services due to the limited number of staff during the Pelataran and in the disposition indicator, there are no incentives for program implementers.

Keywords: Program Implementation, Pelataran, Bandar Lampung City Land Office

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : **IMPLEMENTASI PROGRAM PELAYANAN
PERTANAHAN AKHIR PEKAN
(PELATARAN) PADA KANTOR
PERTANAHAN KOTA BANDAR LAMPUNG**

Nama Mahasiswa : **Isma Nurdiana**

Nomor Pokok Mahasiswa : **2116021024**

Program Studi : **S-1 Ilmu Pemerintahan**

Jurusan : **Ilmu Pemerintahan**

Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



Darmawan Purba., S.I.P., M.I.P
NIP. 198106012010121003

Andri Marta, S.I.P., M.I.P
NIP. 199003042019031008

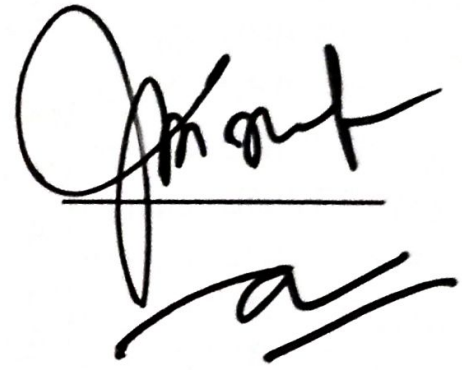
2. **Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan**

Tabah Maryamah

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : **Darmawan Purba, S.I.P., M.I.P.**



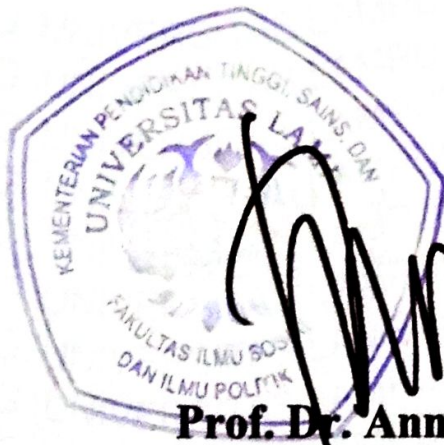
Sekretaris : **Andri Marta, S.I.P., M.I.P**



Penguji Utama : **Prof. Dr. Feni Rosalia, M.Si.**



2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, S.Sos., M.Si.

NIP. 197608212000032001

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 2 Juli 2025

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Lampung maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing dan Penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah berlaku di Universitas Lampung.

Bandar Lampung, 2 Juli 2025
Yang Membuat Pernyataan



Isma Nurdiana
NPM 2116021024

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Isma Nurdiana, dilahirkan di Bandar Sakti, pada tanggal 04 Oktober 2002. Penulis merupakan putri pertama dari 2 bersaudara dari Ibu Sutimah dan Bapak Toyibi. Penulis memiliki satu orang adik bernama Ridho Isdianto.

Jenjang pendidikan penulis dimulai dari Pendidikan Raudhatul Athfal (RA) Al-Islamiyah Bandar Sakti yang diselesaikan tahun 2009, Sekolah Dasar (SD) diselesaikan di SD Negeri 1 Bandar Sakti tahun 2015, Sekolah Menengah Pertama (SMP) diselesaikan di SMP Negeri 2 Tumijajar pada tahun 2018, dan Sekolah Menengah Atas (SMA) diselesaikan di SMA Negeri 1 Tumijajar pada tahun 2021. Pada tahun 2021, penulis diterima sebagai mahasiswa S-1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung, melalui jalur Seleksi Nasional Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SNMPTN).

Selama berkuliah di Universitas Lampung, penulis mengikuti UKM FSPI FISIP Universitas Lampung pada divisi Dana dan Usaha (2022) dan divisi Kajian Strategis (2023). Pada tahun 2024 Penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Kaliawi Indah, Kecamatan Negeri Besar, Kabupaten Way Kanan. Selanjutnya penulis melaksanakan magang Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) selama 1 (satu) semester atau 6 bulan di Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung.

MOTTO

“Cukuplah Allah (menjadi penolong) bagi kami dan Dia sebaik-baiknya pelindung”

(Q.S Ali-Imran : 173)

“Dan bersabarlah kamu, sesungguhnya janji Allah adalah benar”

(Q.S Ar-Rum : 60)

“Tingkatkan takwamu kepada Allah maka Allah akan ajarkan Anda pengetahuan (ilmu).”

(Ustadz Dr. Adi Hidayat, Ph.D)

“Lakukanlah yang terbaik di setiap aktivitasmu, dan serahkan semuanya kepada Allah Swt.”

(Isma Nurdiana)

“Orang tua dirumah menanti kepulanganmu dengan hasil yang membanggakan, jangan kecewakan mereka. Simpan keluhmu, sebab letihmu tak sebanding dengan perjuangan mereka menghidupimu”

(Ika df)



Alhamdulillah rabbil'alamiin segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang telah meridhai segala ikhtiar hamba-Mu, sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan

Shalawat teriring salam, selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW,
yang selalu dinantikan syafa'atnya di Yaumul Akhir

Skripsi ini penulis persembahkan untuk kedua orang tuaku tercinta,

Ibu Sutimah dan Bapak Toyibi,

Yang selalu mendoakanku dan memberikan dukungan cinta dan kasih sayangnya
serta pengorbanannya yang tak bisa diukur selama hidupku.

Adikku tersayang,

Doa dan dukunganmu sangat berarti bagiku.

Terimakasih untuk keluarga besarku dan teman -temanku yang mendo'akan dan
mendukung selesainya skripsi ini, semoga segala kebaikan mendapat balasan dari
Allah Swt.

Terimakasih untuk seluruh dosen, staff dan teman-teman seperjuangan di Jurusan
Ilmu Pemerintahan

Almamater Tercinta Universitas Lampung

SANWACANA

Bismillaahirrohmaanirrohim.

Alhamdulillahirabbil'alamiin. Segala puji bagi Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah melimpahkan nikmat, anugerah serta hidayahnya yang sangat luar dan telah memberikan kemudahan dan kekuatan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Implementasi Program Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan (Pelataran) Pada Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung”**. Sebagai salah satu syarat bagi penulis untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari bahwa dalam penelitian ini masih banyak terdapat kekurangan karena adanya keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang peneliti miliki. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa selesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah Swt. atas segala rahmat dan karunia-Nya, serta atas petunjuk dan kekuatan yang telah diberikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Kedua orang tua yang sangat penulis sayangi Mama dan Bapak, dan adik terimakasih untuk semua yang telah diusahakan setiap doa dan semangat menjadikan kekuatanku dalam menghadapi segala hal. Semoga Allah Swt. selalu memberikan kesehatan dan memberikan balasan kebaikan yang berlipat ganda serta penulis bisa memberikan kebahagiaan dan kesuksesan dari ilmu yang didapatkan.
3. Ibu Prof. Dr. Ir. Lusmeilia Afriani, D.E.A., IPM., ASEAN Eng., selaku Rektor Universitas Lampung;
4. Ibu Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung;

5. Ibu Dr. Tabah Maryanah, S.I.P., M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
6. Drs. R. Sigit Krisbintoro, M.I.P selaku Dosen Pembimbing Akademik (PA). Terima kasih bapak semoga Allah Swt. selalu melindungi langkah bapak dan selalu diberikan kesehatan.
7. Bapak Darmawan Purba, S.I.P, M.I.P. selaku Dosen Pembimbing I, yang telah membimbing, mengarahkan, dan memberikan masukan yang sangat berharga selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih banyak Bapak, semoga Allah Swt. senantiasa memberikan kesehatan dan perlindungan untuk bapak beserta keluarga.
8. Bapak Andri Marta, S.I.P., M.I.P. selaku Dosen Pembimbing II, yang telah membimbing, mengarahkan, dan memberikan masukan yang sangat berharga selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih banyak Bapak, semoga Allah Swt. senantiasa memberikan kesehatan dan perlindungan untuk bapak beserta keluarga.
9. Ibu Prof. Dr. Feni Rosalia, M.Si. selaku Dosen Penguji. Terima kasih ibu atas bimbingan, arahan, dukungan serta masukan dalam penyelesaian skripsi ini agar menjadi lebih baik lagi, semoga Allah Swt. senantiasa memberikan kesehatan dan perlindungan untuk Ibu beserta keluarga.
10. Ibu Lilih Muflihah, S.I.P., M.I.P. selaku Dosen Pembimbing Lapangan (DPL) yang telah memberikan semangat dan dukungan dan memberikan kemudahan dalam proses magang MBKM di Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung.
11. Seluruh Dosen Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung meski tak dapat disebutkan namanya satu persatu. Terima kasih telah memberikan ilmu yang bermanfaat.
12. Keluarga besar Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung, terima kasih telah menerima dan membantu penulis selama pelaksanaan magang hingga proses penelitian. Semoga Allah Swt. senantiasa membalas kebaikan ibu, bapak dan kakak semuanya.

13. Sahabat penulis Anisa, Nadira dan Resna. Terima kasih telah kebersamaan penulis dalam suka maupun duka selama perkuliahan. Dalam banyak hal kalian menjadi penyemangat tempat berbagi cerita dan harapan. Semoga kita semua bisa meraih cita-cita dan kesuksesan di masa depan.
14. Teman-teman penulis di jurusan Ilmu Pemerintahan Syafira, Retno, Indah, Siti, Dewi, Karen, Adel, Elia dan teman yang lain yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu. Terima kasih telah hadir dalam masa perkuliahan penulis, tempat penulis saling bertukar cerita, saling menyemangati, dan saling membantu.
15. Keluarga besar KKN Kaliawi Indah, Kecamatan Negeri Besar, Kabupaten Way Kanan Yasmin, Lisel, Sandrina, Pinka dan Mba Maya. Setiap momen bersama kalian menjadi kenangan berharga yang tidak akan terlupakan.
16. Sahabat tercinta, Donnita Wulandari, Andini Salsa Latiffah, Diana Puspita, Remalia Ayu Septina. Terima kasih telah menemani berbagai hal dan memberikan semangat yang luar biasa kepada penulis.
17. Untuk diriku sendiri, Isma Nurdiana. Terima kasih sudah berusaha dan bertahan sejauh ini, tetap melangkah dan tidak menyerah sesulit apapun prosesnya dan menyelesaikan tanggung jawab dengan sebaiknya dan semaksimal mungkin. Semoga Allah Swt. selalu memberikan kemudahan dan keberkahan dalam setiap proses kehidupan yang sedang diperjuangkan.

Terima kasih sekali lagi penulis ucapkan kepada semua pihak yang terlibat dalam proses penyelesaian skripsi ini yang tidak saya sebutkan satu persatu, tanpa mengurangi rasa hormat dalam sanwacana ini. Penulis berharap semoga Allah SWT membalas semua kebaikan kalian. Akhir kata semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi keberlangsungan proses pembelajaran, penelitian, dan pengabdian khususnya di bidang politik dan pemerintahan kepada masyarakat di Universitas Lampung.

Bandar Lampung, 2 Juli 2025

Penulis

Isma Nurdiana

DAFTAR ISI

Halaman

DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR TABEL	ii
DAFTAR GAMBAR.....	iii
DAFTAR SINGKATAN	iv
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	15
1.3 Tujuan Penelitian	15
1.4 Manfaat Penelitian	15
II. TINJAUAN PUSTAKA.....	16
2.1 Tinjauan Kebijakan Publik	16
2.2 Tahap-Tahap Kebijakan Publik	17
2.3 Tinjauan Implementasi Kebijakan Publik	18
2.4 Model-Model Kebijakan Publik	19
2.5 Tinjauan Program	25
2.6 Tinjauan Tentang Pelayanan Publik	26
2.7 Tinjauan Tentang Pelataran	29
2.8 Kerangka Pikir	31
III. METODE PENELITIAN	32
3.1 Tipe Penelitian	32
3.2 Fokus Penelitian.....	33
3.3 Informan	36
3.4 Lokasi Penelitian	38

3.5 Jenis Data.....	38
3.6 Teknik Pengumpulan Data	39
3.7 Teknik Pengolahan Data	42
3.8 Teknik Analisis Data	43
3.9 Teknik Keabsahan Data	44
IV. GAMBARAN UMUM.....	46
4.1 Gambaran Umum Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung.....	46
4.2 Visi dan Misi Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung	48
4.3 Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung.....	49
4.4 Program Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan (Pelataran).....	51
V. HASIL DAN PEMBAHASAN	54
5.1 Hasil.....	55
5.1.1 Komunikasi.....	55
5.1.2 Sumber Daya	73
5.1.3 Disposisi	92
5.1.4 Struktur Birokrasi	100
5.2 Pembahasan	110
5.2.1 Komunikasi.....	110
5.2.2 Sumber Daya	113
5.2.3 Disposisi	115
5.2.4 Struktur Birokrasi	116
VI. SIMPULAN DAN SARAN	119
6.1 Simpulan.....	119
6.2 Saran	120
DAFTAR PUSTAKA	122
LAMPIRAN.....	125

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Jenis Layanan Pertanahan Pada Tahun 2023.....	4
2. Jenis Layanan Pertanahan Akhir Pekan (PELATARAN) Pada Tahun 2023	4
3. Jumlah Pemohon Program Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan (Pelataran) Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung 2023	7
4. Permasalahan Pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung	9
5. Penelitian Terdahulu.....	12
6. Informan Penelitian	37
7. Daftar Wawancara Penelitian Program Pelataran	40
8. Dokumentasi Penelitian Program Pelataran di Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung.....	42
9. Triangulasi Data Penelitian Program Pelataran di Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung	45
10. Sumber Daya Manusia Program Pelataran.....	73
11. Uraian Tugas Pelaksana Program Pelataran Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung.....	83
12. Temuan Lapangan.....	109

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Jumlah Layanan di Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung (2021-2023).....	8
2. Kerangka Berpikir	31
3. Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung	49
4. Konten Program Pelataran	57
5. Rapat Koordinasi Pelaksanaan Program Pelataran	58
6. Papan Pengumuman Program Pelataran	60
7. Surat Tugas Program Pelataran	66
8. Daftar Hadir Petugas Pelataran	71
9. Petugas Pelataran	77
10. Loker Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung	86
11. Komputer dan Mesin Print Loker Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung	87
12. Loker Prioritas Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung	88
13. Kursi Roda Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung	88
14. Ruang Laktasi dan Bermain Anak Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung...	91
15. Jaminan Pelayanan Kantor pertanahan Kota/Kabupaten	95
16. Kompetensi Pelaksana	98
17. Prosedur Program.....	104
18. Alur Prosedur Program	104
19. Fragmentasi Program	108

DAFTAR SINGKATAN

ATR	: Agraria dan Tata Ruang
BPN	: Badan Pertanahan Nasional
PELATARAN	: Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan
PPNPN	: Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri
SDM	: Sumber Daya Manusia
SOP	: Standar Operasional Prosedur
UUPA	: Undang-Undang Pokok Agraria

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu upaya yang dilakukan untuk mencukupi kebutuhan dasar serta hak-hak sipil bagi setiap masyarakat. Pelayanan pertanahan menjadi aspek penting dalam kehidupan masyarakat dalam pembangunan nasional dan daerah. Kementerian Agraria dan Tata Ruang/BPN mempunyai tugas penting sebagai satu-satunya lembaga yang memberikan pelayanan pertanahan kepada masyarakat. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dalam Pasal 1 ayat (1) Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian aktivitas yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan setiap masyarakat dari barang, jasa dan pelayanan administrasi yang diberikan negara sebagai penyelenggara pelayanan publik. Proses administrasi publik yang berhasil bergantung pada akses warga terhadap layanan dan proses yang sederhana, cepat tanggap, tepat, dan memuaskan. Pelayanan Negara terhadap warga negaranya merupakan amanat yang tercantum dalam UUD 1945 dan diperjelas kembali dalam UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Konsep pelayanan publik, (dalam Rosalia, 2018:12), dalam beberapa aspek yang melingkupi pelayanan publik, yaitu: *Pertama*, pelayanan publik adalah pelayanan penyelenggara pelayanan (Pemerintah) kepada masyarakat. Pelayanan merupakan fungsi utama suatu pemerintahan, karena tanpa pelayanan, tidak akan ada pemerintahan dan tidak ada masyarakat dalam suatu bangsa yang mampu bertahan dan berkembang tanpa dukungan pemerintah. *Kedua*, pemerintahan adalah salah satu dari sedikit lembaga formal yang memperoleh legitimasi politik dan penerimaan sosial dari masyarakat untuk menyatukan masyarakat dalam suatu negara. Hal ini menekankan peran pemerintah dalam mengatur dan mengelola berbagai aspek kehidupan bermasyarakat dalam suatu negara. *Ketiga*, tujuan utama suatu pemerintahan

adalah meningkatkan kesejahteraan, keamanan, dan kesejahteraan rakyat melalui pelayanan yang bermutu tinggi di berbagai bidang.

Peningkatan kepuasan warga terhadap pemerintah, pelayanan publik harus disampaikan secara efisien dan efektif. Memberikan bantuan utama kepada publik merupakan inti dari peran negara dalam masyarakat, yang berfungsi sebagai pemimpinnya. Salah satu cara pemerintah dan masyarakat suatu negara berhubungan erat adalah melalui pelayanan publik. Standar masyarakat yang diberikan oleh pemerintah kota kepada masyarakat umum merupakan indikator seberapa baik pelayanan masyarakat dilaksanakan, dan merupakan seruan bagi pemerintah kota untuk meningkatkan standar pelayanan publik agar dapat melayani masyarakat dengan lebih baik. masyarakat umum dan menjamin kesejahtraannya.

Pasolong (2021:128) mendefinisikan layanan publik sebagai aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah atau instansi publik untuk memberikan pelayanan secara optimal guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat dengan memperhatikan prinsip-prinsip transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas. Pelayanan kepada masyarakat berkaitan dengan kepentingan umum dan kepentingan rakyat secara keseluruhan, sehingga pelayanan umum yang diselenggarakan pemerintah merupakan hak masyarakat atas pelayanan tersebut. Menurut Rifa'i (2020) layanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah atau lembaga publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Salah satu aspek penting dalam pelayanan publik adalah pelayanan pertanahan. Pemerintah, melalui sistem pelayanan publiknya, memiliki tanggung jawab untuk mengakui dan memfasilitasi hak kepemilikan tanah masyarakat. Pengelolaan layanan publik oleh pemerintah menjadi fokus utama karena keterkaitannya yang erat dengan memenuhi kebutuhan masyarakat secara luas. Layanan publik yang dikelola oleh pemerintah daerah memainkan peran krusial dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Mogues dkk., 2023). Pelayanan publik harus optimal untuk meringankan beban masyarakat.

Namun, di Indonesia, implementasinya belum mencapai standar yang diharapkan oleh publik. Masih ada banyak kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah (Cahyaningrum dan Nugroho, 2019). Pelayanan di sektor pertanahan ini merupakan bagian khusus dari seluruh layanan yang disediakan oleh pemerintah untuk warganya. Dalam ketentuan Undang-Undang Pokok Agraria (UUPA) No 5 tahun 1960, kegiatan pelayanan bidang pertanahan merupakan implementasi sebagian dari pelaksanaan tugas pemerintahan dalam rangka mewujudkan misi dan wewenang negara. Pemerintah mempunyai kewajiban dalam memberikan pelayanan publik terutama pengaturan dan pengelolaan proses penyelenggaraan pelayanan administrasi pertanahan.

Pertanahan merupakan salah satu sektor yang sangat penting bagi kehidupan masyarakat Indonesia. Kebutuhan atas tanah terus meningkat seiring dengan pertumbuhan populasi dan pembangunan ekonomi. Namun, dalam praktiknya, masih terdapat berbagai kendala dan permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat dalam mengurus administrasi pertanahan. Salah satu permasalahan yang sering dihadapi adalah terbatasnya waktu pelayanan di kantor pertanahan. Jam operasional kantor pertanahan yang hanya buka pada hari kerja, yaitu Senin hingga Jumat, menjadi kendala bagi masyarakat yang memiliki kesibukan di siang hari atau yang tinggal jauh dari kantor pertanahan. Hal ini menyebabkan masyarakat harus mengorbankan waktu kerja atau harus meninggalkan aktivitas lainnya untuk dapat mengurus administrasi pertanahan. Kondisi ini tentunya berdampak pada produktivitas dan efisiensi masyarakat dalam menyelesaikan urusan pertanahan.

Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung mengatasi permasalahan tersebut, menerapkan program pelayanan pertanahan akhir pekan (Pelataran). Program Pelataran dimulai pada tahun 2022 ini memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk mengurus administrasi pertanahan pada hari Sabtu dan Minggu. Pelayanan akhir pekan (Pelataran) ini diharapkan dapat meningkatkan aksesibilitas masyarakat terhadap layanan pertanahan. Hadirnya program

Pelataran, masyarakat dapat mengurus administrasi pertanahan di luar jam kerja hari biasa, sehingga dapat menghemat waktu dan biaya.

Tabel 1. Jenis Layanan Pertanahan Pada Tahun 2023

No	Jenis Layanan Pertanahan	Jumlah
1.	Peralihan Hak	5.963
2.	Pengecekan Sertipikat	12.783
3.	Surat Keterangan Pendaftaran Tanah (SKPT)	1.234
4.	Hak Tanggungan	4.210
5.	Roya	4.017
6.	Perubahan Hak	1.137
7.	Pendaftaran SK	4.14
Jumlah		29.753

Sumber : Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung, 2023

Tabel 2. Jenis Layanan Pertanahan Akhir Pekan (Pelataran) Pada Tahun 2023

No	Jenis Layanan Pertanahan Akhir Pekan (Pelataran)	Jumlah
1.	Roya	288
2.	Peralihan Hak	336
3.	Surat Keterangan Pendaftaran Tanah (SKPT)	240
4.	Perubahan Hak	185
5.	Pendaftaran SK	250
Jumlah		1299

Sumber : Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung, 2023

Tabel 1 menggambarkan kepadatan layanan pertanahan yang menjadi fokus utama dalam penelitian ini. Data tersebut memberikan gambaran tentang volume layanan reguler sepanjang tahun 2023, yang mencerminkan tingkat kebutuhan masyarakat sekaligus potensi tantangan dalam pengelolaan layanan secara efisien. Sebagai pembandingan, Tabel 2 menyoroti jenis layanan yang diberikan pada akhir pekan melalui program Pelataran (Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan). Layanan prioritas yang ditetapkan oleh Kementerian ATR/BPN meliputi: Surat Keterangan Pendaftaran Tanah (SKPT), Roya, Peralihan Hak, Pendaftaran Surat Keputusan, dan Perubahan Hak. Layanan ini prioritas karena mewakili sekitar 70% dari jumlah layanan pertanahan yang diberikan. Layanan ini juga dirancang untuk memberikan pelayanan yang lebih cepat dan efisien

bagi masyarakat. Layanan-layanan ini diharapkan dapat mempermudah proses pertanahan dan meningkatkan kepastian hukum bagi masyarakat.

BPN memiliki target untuk mensertifikasi seluruh bidang tanah di Indonesia, yang jumlahnya diperkirakan mencapai 126 juta bidang tanah. Hingga tahun 2021, sekitar 79,4 juta bidang tanah telah bersertifikat. Target BPN adalah untuk memberikan kepastian hukum atas kepemilikan tanah melalui penerbitan sertifikat. Ini berarti bahwa BPN terus berupaya untuk memproses dan menerbitkan sertifikat bagi bidang tanah yang belum bersertifikat. Badan Pertanahan Nasional (BPN) memiliki tanggung jawab untuk segera melakukan proses sertifikasi tanah pada bidang tanah yang belum bersertifikat melalui kegiatan pendaftaran tanah. Target dari program pemerintah pusat sebagaimana yang tertuang di dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN), pemerintah menargetkan pada tahun 2024 telah dapat terlaksana secara menyeluruh, pelayanan pendaftaran Hak atas tanah di seluruh Kantor Pertanahan Indonesia yang berlaku sejak September tahun 2016, berdasarkan Surat Edaran Nomor 13/SE/XII/2017.

Perbedaan jumlah prioritas antara Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan (Pelataran), yang hanya mencakup 5 prioritas, dan Pelayanan Pertanahan Reguler, yang mencakup 7 prioritas, biasanya disebabkan oleh beberapa faktor. Pertama, waktu operasional Pelataran yang lebih singkat dibandingkan dengan pelayanan reguler membuat layanan yang ditawarkan terbatas pada kebutuhan yang dianggap paling penting dan mendesak. Kedua, Pelataran dirancang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang tidak dapat terlayani selama hari kerja, seperti proses administrasi yang mendesak terkait jual-beli tanah atau pinjaman bank. Selain itu, efisiensi operasional juga menjadi pertimbangan, di mana jumlah prioritas yang lebih sedikit memungkinkan pelayanan akhir pekan berjalan optimal meskipun dengan sumber daya yang terbatas. Layanan yang diprioritaskan dalam Pelataran biasanya dipilih berdasarkan urgensi dan frekuensi permintaan masyarakat. Terakhir, kebijakan internal atau regulasi instansi pertanahan juga dapat menentukan perbedaan ini berdasarkan evaluasi

kebutuhan dan arahan dari otoritas terkait. Pelayanan pertanahan akhir pekan (Pelataran) dikhususkan untuk pemohon tanpa kuasa.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai BPN Ariyanto yang menjabat sebagai Analis Sumber Daya Manusia Aparatur, beliau menjelaskan bahwa Pelataran adalah pelayanan pertanahan akhir pekan dilaksanakan pada hari Sabtu dan Minggu, ditiadakan apabila ada peringatan hari besar. Pelataran dikhususkan untuk pemohon tanpa kuasa, artinya pemohon langsung tanpa dikuasakan ke orang lain ke PPAT, Notaris, atau orang lain jadi pemohon datang langsung.

Pelataran diadakan pada hari Sabtu dan Minggu dengan tujuan masyarakat memiliki waktu lebih banyak untuk mendapatkan layanan pertanahan. Hal ini dimaksudkan untuk mendorong masyarakat mengurus administrasi pertanahan secara langsung tanpa perantara. Pelataran diharapkan dapat mengurangi jumlah berkas yang tertunda atau mengurangi beban kerja pegawai Kantor Pertanahan, sehingga meningkatkan kualitas pelayanan pertanahan.

Selain itu, program ini juga diharapkan dapat membantu mengurangi antrean di kantor pertanahan pada hari kerja. Pembiayaan pada program Pelataran diberikan sesuai dengan jenis permohonan layanan yang kemudian disetorkan ke kas negara sebagai PNBPN atau penerimaan negara bukan pajak. Dengan terdistribusinya waktu pelayanan, diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan pertanahan. Namun, dalam implementasinya, program pelayanan akhir pekan (Pelataran) ini masih menghadapi beberapa tantangan dan kendala antara lain adalah keterbatasan jumlah sumber daya manusia yang tersedia untuk bekerja di luar hari kerja, kebutuhan akan penyesuaian jadwal kerja pegawai yang berpotensi memengaruhi keseimbangan kerja dan kehidupan, serta adanya kemungkinan rendahnya tingkat partisipasi masyarakat pada hari libur.

Tabel 3. Jumlah Pemohon Program Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan
(Pelataran) Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung 2023

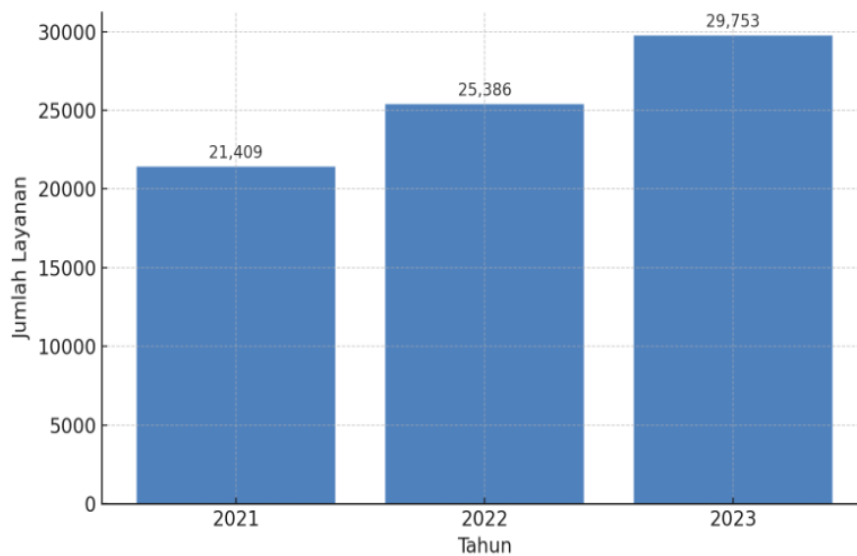
Bulan	Roya	Peralihan Hak	SKPT	Perubahan Hak	Pendaftaran SK	Jumlah Bulanan
Januari	18	30	19	17	20	104
Februari	20	25	18	12	18	93
Maret	24	29	22	15	19	109
April	21	27	20	13	22	103
Mei	25	26	19	14	21	105
Juni	26	28	20	16	23	113
Juli	27	31	21	18	22	119
Agustus	28	26	20	16	20	110
September	25	29	18	15	21	108
Oktober	24	28	21	13	19	105
November	22	33	20	13	23	111
Desember	28	24	22	13	21	108
Total	288	336	240	185	250	1299

Sumber : Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung, 2023

Berdasarkan data jumlah layanan yang tercatat sepanjang tahun 2023, pelaksanaan program Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan (Pelataran) menunjukkan bahwa tingkat partisipasi masyarakat masih tergolong rendah, yang ditunjukkan oleh jumlah pemohon yang relatif sedikit dibandingkan dengan kapasitas layanan yang tersedia serta potensi kebutuhan layanan pertanahan. Hal ini dapat mengindikasikan masih kurangnya sosialisasi, keterbatasan informasi yang diterima masyarakat.

Pentingnya penelitian ini juga terletak pada upaya untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan pertanahan. Dengan adanya program pelayanan akhir pekan (Pelataran), diharapkan masyarakat dapat memperoleh kemudahan dan kenyamanan dalam mengurus administrasi pertanahan, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung. Selain itu, program ini juga diharapkan dapat menjadi salah satu solusi dalam mengatasi permasalahan-permasalahan

yang sering terjadi di sektor pertanahan, seperti keterlambatan proses, kurangnya transparansi, dan rendahnya akuntabilitas. Fakta dan data mengenai kurangnya transparansi dan rendahnya akuntabilitas di sektor pertanahan dapat dilihat dari laporan Ombudsman RI yang mencatat bahwa sektor agraria dan pertanahan merupakan salah satu sektor dengan jumlah laporan masyarakat tertinggi terkait maladministrasi.



Gambar 1. Jumlah Layanan di Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung (2021-2023)

Sumber : Diolah Peneliti, 2025

Gambar diatas menunjukkan adanya tren peningkatan yang konsisten terhadap jumlah layanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung selama tiga tahun terakhir. Pada tahun 2021, tercatat sebanyak 21.409 layanan, kemudian meningkat menjadi 25.386 layanan pada tahun 2022, dan melonjak signifikan menjadi 29.753 layanan pada tahun 2023. Kenaikan ini mencerminkan bertambahnya kebutuhan masyarakat terhadap pengurusan administrasi pertanahan, yang dapat disebabkan oleh faktor-faktor seperti pertumbuhan penduduk, aktivitas jual beli tanah yang meningkat, serta kesadaran masyarakat terhadap legalitas kepemilikan tanah. Dalam menghadapi lonjakan permintaan layanan tersebut, kehadiran program Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan (Pelataran) menjadi sangat penting untuk memperluas

akses waktu pelayanan, mengurangi kepadatan pada hari kerja, serta meningkatkan efisiensi dan kepuasan masyarakat terhadap layanan pertanahan.

Permasalahan pertanahan di Kota Bandar Lampung masih menjadi tantangan serius dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di sektor agraria. Berbagai kendala teknis dan administratif kerap muncul dalam proses layanan seperti Roya, Peralihan Hak, penerbitan Surat Keterangan Pendaftaran Tanah (SKPT), Perubahan Hak, hingga Pendaftaran Surat Keputusan (SK) Hak Atas Tanah. Permasalahan tersebut tidak hanya disebabkan oleh keterbatasan waktu dan sumber daya, tetapi juga dipengaruhi oleh minimnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur. Berikut disajikan tabel yang merangkum permasalahan utama pada masing-masing jenis layanan tersebut beserta sumbernya:

Tabel 4. Permasalahan Pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung

No.	Layanan / Proses	Permasalahan	Keterangan
1.	Roya	Prosedur belum optimal, persyaratan lengkap belum diketahui secara luas	Persyaratan seperti Formulir 13, sertifikat asli, sertifikat hak tanggungan, dan dokumen bank sering belum dipahami public.
2.	Peralihan Hak	Waktu proses masih lama, berkaitan dengan kurangnya sumber daya dan SOP yang belum konsisten	Peralihan Hak salah satu layanan prioritas BPN Bandar Lampung, namun belum selalu selesai sesuai target waktu
3.	SKPT (Surat Keterangan Pendaftaran Tanah)	Pemanfaatan SKPT terbatas terutama untuk lelang; bukan bagian dari layanan utama masyarakat sekitar	SKPT wajib untuk eksekusi hak tanggungan, namun masyarakat setempat kesulitan mengakses

			atau meminta layanan ini
4.	Perubahan Hak	Masyarakat belum paham prosedur, tanda tangan blanko ganda, serta tidak ada sosialisasi memadai	Perubahan hak seperti jual beli, hibah termasuk dalam layanan rutin, namun informasi tentang dokumentasi & prosedur masih minim
5.	Pendaftaran SK (Surat Keputusan Hak)	Lambatnya penerbitan SK dari Kanwil ke Kantah mempengaruhi alur di tahap pendaftaran selanjutnya	SK Hak Tanah harus diturunkan dari Kanwil ke Kantah, namun antrian dan administrasi membuat proses tertunda

Sumber : Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung, 2021-2023

Berbagai kendala yang muncul dalam layanan pertanahan seperti Roya, Peralihan Hak, SKPT, Perubahan Hak, hingga Pendaftaran SK di Kota Bandar Lampung umumnya disebabkan oleh keterbatasan waktu pelayanan, kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur, serta antrean yang tinggi pada hari kerja. Dalam hal ini, Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan (Pelataran) hadir sebagai inovasi pelayanan publik yang solutif. Dengan dibukanya layanan di hari Sabtu dan Minggu, masyarakat memiliki akses waktu tambahan untuk mengurus dokumen-dokumen penting yang sebelumnya terkendala oleh waktu kerja. Pelataran secara tidak langsung juga mengurangi beban layanan reguler, memberikan ruang konsultasi yang lebih kondusif, serta mempercepat proses penyelesaian berkas.

Dalam konteks ini, program pelayanan akhir pekan (Pelataran) Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2020 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan; Surat Sekretaris Jenderal Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Nomor: HK.02/1215/VII/2022 Tanggal 25 Juli 2022 Hal Pengantar Surat Edaran Menteri Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Nomor

14/SE-HK.02/VII/2022 Tentang Locket Prioritas Pelayanan Pertanahan dan Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (Pelataran) dapat dilihat sebagai salah satu upaya untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), yang ditandai dengan adanya prinsip-prinsip transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan responsivitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Wibawa (2021), penerapan *weekend service* seperti Pelataran dapat menjadi strategi efektif dalam mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan baik secara teoritis maupun praktis dalam upaya meningkatkan kualitas dan aksesibilitas layanan pertanahan bagi masyarakat. Hal ini didukung oleh Muslikan (2023) yang menekankan pentingnya motivasi dan pemahaman pelaksana terhadap kebijakan agar implementasi berjalan optimal.

Pelayanan publik dalam bidang pertanahan dikelola oleh Badan Pertanahan Nasional (BPN), yang dibuat dengan Keputusan Presiden Nomor 26 tahun 1988 tentang Badan Pertanahan Nasional. Dalam tahap operasional, pelaksanaan tugas pelayanan pengaturan dan penyelenggaraan administrasi bidang pertanahan dilakukan oleh unit organisasi kantor pertanahan BPN di Kabupaten/Kota. Tugas dan fungsi Kantor Pertanahan antara lain : ”melaksanakan kegiatan pelayanan di bidang pengaturan penguasaan tanah, penataan tanah, pengurusan hak-hak tanah, pengukuran dan pendaftaran tanah.” Pertanahan merupakan aspek penting dalam kehidupan masyarakat dan pembangunan nasional. Namun, pelayanan pertanahan di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan, termasuk di Kota Bandar Lampung. Beberapa permasalahan yang sering dihadapi antara lain: antrian dan waktu tunggu yang panjang dalam pengurusan dokumen pertanahan, jam operasional kantor yang terbatas dan berbenturan dengan jam kerja masyarakat

Pertumbuhan penduduk dan urbanisasi yang pesat di Kota Bandar Lampung telah mengakibatkan peningkatan dalam kebutuhan layanan pertanahan. Seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk, kompleksitas administrasi pertanahan

yang semakin meningkat, ditandai dengan proses birokrasi yang rumit, waktu penyelesaian layanan yang lama, serta adanya kasus-kasus tumpang tindih kepemilikan lahan. Hal ini dibuktikan dengan Pelayanan pengaturan dan penataan pertanahan, seperti konsolidasi tanah swadaya, memerlukan waktu penyelesaian hingga 210 hari. Proses ini melibatkan berbagai tahapan, mulai dari penerimaan dan pemeriksaan dokumen permohonan hingga penyerahan sertifikat. Situasi ini diperparah oleh keterbatasan jam operasional kantor pertanahan yang hanya buka pada hari kerja, sehingga menyulitkan masyarakat, terutama masyarakat yang bekerja, untuk mengakses layanan yang dibutuhkan. Pemerintah menginisiasi Program Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan (Pelataran) sebagai solusi inovatif untuk meningkatkan aksesibilitas layanan. Program ini bertujuan untuk memperluas waktu pelayanan hingga akhir pekan, memberikan kesempatan lebih luas bagi masyarakat untuk mengurus administrasi pertanahan. Namun, implementasi program ini bukannya tanpa tantangan. Kesiapan sumber daya manusia, infrastruktur pendukung, serta efektivitas sosialisasi program kepada masyarakat menjadi aspek penting yang perlu diperhatikan.

Adapun beberapa penelitian terdahulu terkait implementasi pelayanan pertanahan akhir pekan (Pelataran) yang akan dijadikan referensi bagi penulis dalam penyempurnaan karya tulis ini, yaitu :

Tabel 5. Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti /Tahun	Judul	Hasil Penelitian
1.	Ryamizard Tenri Bali, (2021)	Dampak Program Pelataran Terhadap Peningkatan Pelayanan Pendaftaran Tanah Dan Indeks Kepuasan Masyarakat Program Pelataran	Penelitian ini berfokus pada evaluasi dampak Program Pelataran yang diterapkan dalam sistem pendaftaran tanah. Program ini merupakan suatu inovasi pelayanan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran tanah kepada masyarakat. Fokus utama penelitian terletak pada

			dua aspek penting, yaitu peningkatan kualitas pelayanan pendaftaran tanah dan pengukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap program tersebut.
2.	Siti Ilya Musyarofa, (2024)	Implementasi Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (Pelataran) Sebagai Perwujudan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pada Badan Pertanahan Nasional.	Fokus utama penelitian terletak pada analisis implementasi program Pelataran yang mencakup aspek mekanisme pelayanan, prosedur kerja, dan standar operasional yang diterapkan selama pelaksanaan program di akhir pekan. Penelitian juga mengkaji bagaimana program ini memberikan kemudahan akses bagi masyarakat dalam mengurus berbagai layanan pertanahan seperti pendaftaran tanah pertama kali, peralihan hak, dan pengecekan sertifikat.
3.	Nissa Ajeng Marwanto Putri, dkk (2023).	Analisis Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Akhir Pekan Dan Malam Hari Pemerintah Kota Semarang (Studi Kasus Kecamatan Candisari).	Penelitian ini membahas mengenai analisis kebijakan pelayanan terpadu akhir pekan dan malam hari pada pemerintah Kota Semarang yang dilaksanakan secara serentak oleh 16 (enambelas) Kecamatan se-Kota Semarang dan OPD terkait yang telah ditunjuk. Fokus utama penelitian terletak pada analisis implementasi kebijakan pelayanan terpadu yang mencakup berbagai aspek seperti mekanisme pelayanan, koordinasi antar unit, dan standar operasional prosedur yang diterapkan di Kecamatan Candisari. Penelitian ini mengkaji bagaimana pelayanan terpadu ini dijalankan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan layanan

			administratif yang lebih fleksibel.
4.	Budi Arif Muslikan, (2023)	Kebijakan Pelayanan Publik Dalam Penyelenggaraan Layanan Pertanahan Akhir Pekan (Pelataran).	Hasil penelitian didasari oleh kebutuhan evaluasi terhadap kebijakan Pelataran yang telah berjalan sebagai solusi inovatif dalam memberikan kemudahan akses layanan pertanahan bagi masyarakat di luar jam kerja normal. Penelitian mengkaji bagaimana kebijakan ini dirancang untuk mengakomodasi kebutuhan masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu di hari kerja.
5.	Samodra Wibawa, (2021)	Introduksi <i>Weekend Service</i> di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Tangerang, Provinsi Banten.	Penelitian ini mendeskripsikan pengelolaan perubahan yang dilakukan oleh Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Tangerang dengan ditambahkannya waktu kerja pada hari Sabtu dan Minggu. Penelitian ini mengkaji implementasi layanan akhir pekan yang diperkenalkan oleh Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Tangerang sebagai terobosan baru dalam pelayanan publik di bidang pertanahan. Inisiatif ini muncul sebagai respons terhadap kebutuhan masyarakat Kota Tangerang yang memiliki keterbatasan waktu untuk mengurus layanan pertanahan di hari kerja.

Sumber : Diolah Peneliti, 2024

Penelitian yang akan dilakukan memiliki perbedaan dengan penelitian terdahulu, baik dari segi lokasi, teori, fokus, maupun konteks pembahasannya. Penelitian ini lebih spesifik membahas implementasi, tantangan, dan keberlanjutan program Pelataran di Kantor Pertanahan Kota

Bandar Lampung. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baru yang relevan dalam memperluas wawasan mengenai implementasi dan penerapan program Pelataran di Indonesia, khususnya di wilayah Bandar Lampung.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana implementasi program pelayanan pertanahan akhir pekan (Pelataran) pada Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan implementasi program pelayanan pertanahan akhir pekan (Pelataran) pada Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan mampu memperluas juga memperdalam ilmu pengetahuan pada Program Studi Ilmu Pemerintahan khususnya pada mata kuliah Pelayanan Sektor Publik dan memberikan kontribusi mengenai peningkatan pelayanan publik dalam hal pelayanan pertanahan khususnya pelayanan pertanahan akhir pekan.
2. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman serta informasi kepada masyarakat khususnya dalam pelayanan pertanahan akhir pekan (Pelataran) dan juga sebagai bahan masukan dalam implementasi pelayanan pertanahan. Penelitian ini juga merupakan syarat dalam menyelesaikan pendidikan sarjana yang merupakan kebutuhan peneliti.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Kebijakan Publik

Menurut Agustino (2020:1) kebijakan publik merupakan hasil interaksi intensif antara para aktor pembuat kebijakan berdasar pada fenomena yang harus dicarikan solusinya. Kebijakan publik kerap pula menyertakan partisipasi masyarakat guna menghasilkan keputusan yang terbaik. Namun, tidak jarang kebijakan merupakan hasil 'karya' yang bersifat tertutup. Dalam arti kata lain, kebijakan terjadi pada konteks politik yang tidak demokratik sehingga keputusan sangat bersifat *top-down*. Ini bukan berarti di negara-negara bersistem demokrasi, kebijakan tertutup tidak terjadi. Ada banyak cara yang bisa dilakukan oleh para aktor pembuat kebijakan untuk menghasilkan keputusan keputusan yang bersifat sempit untuk merepresentasikan kepentingan golongan, agama atau kepentingan politik tertentu saja, akibatnya kebijakan menjadi tidak bersifat publik lagi, meskipun terkadang harus dilaksanakan secara luas. Ini karena keputusan yang dihasilkan hanya mewadahi kepentingan segelintir orang saja.

Thomas R. Dye (dalam Wiriaatmadja 2009) dijelaskan sebagai salah satu tokoh penting dalam studi kebijakan publik. Menurut Dye, kebijakan publik adalah keputusan atau serangkaian keputusan yang diambil oleh pemerintah untuk mengatasi masalah yang ada dalam masyarakat. Dye menekankan bahwa kebijakan publik tidak hanya dipengaruhi oleh pemerintah, tetapi juga oleh berbagai aktor lain seperti kelompok kepentingan, masyarakat, dan partai politik. Proses pembuatan kebijakan, menurut Dye, melibatkan tahapan mulai dari identifikasi masalah, formulasi alternatif kebijakan, implementasi, hingga evaluasi kebijakan. Proses ini bersifat dinamis dan sering kali melibatkan perubahan kebijakan berdasarkan interaksi antara aktor-aktor yang terlibat.

2.2 Tahap-Tahap Kebijakan Publik

Menurut Agustino (2020:69), tahapan kebijakan publik terdiri dari beberapa proses yang saling terkait dan berkesinambungan untuk menghasilkan kebijakan yang efektif meliputi:

1. Agenda Setting

Menurut Agustino (2020:69) yaitu proses dimana masalah atau isu tertentu diidentifikasi dan dibawa ke perhatian para pembuat kebijakan. Pada tahap ini, isu yang relevan dan mendesak untuk diatasi akan mendapatkan prioritas untuk dibahas dalam forum kebijakan.

2. Formulasi Kebijakan

Sidney dalam Agustino (2020:95) formulasi kebijakan disebut juga dengan istilah perumusan kebijakan. Formulasi kebijakan yaitu proses di mana pembuat kebijakan merumuskan solusi atau kebijakan yang dapat mengatasi masalah yang telah diidentifikasi pada tahap sebelumnya. Pada tahap ini, berbagai alternatif kebijakan dipertimbangkan, dan kebijakan yang paling tepat akan dipilih untuk diimplementasikan.

3. Implementasi Kebijakan

Menurut Agustino (2020:144) pada tahap ini, kebijakan yang telah disusun mulai diterapkan oleh pemerintah dan lembaga terkait. Implementasi memerlukan koordinasi yang baik, serta adanya sumber daya dan dukungan dari berbagai pihak untuk mencapai hasil yang diinginkan.

4. Evaluasi Kebijakan,

Menurut Lester dan Steward (dalam Agustino 2020:179) evaluasi kebijakan berfungsi untuk menilai apakah kebijakan yang diterapkan berhasil mencapai tujuan yang diinginkan atau tidak. Evaluasi ini penting untuk mengetahui kelemahan dan kekuatan dari kebijakan tersebut, serta untuk memberikan masukan bagi perbaikan kebijakan ke depannya.

2.3 Tinjauan Implementasi Kebijakan Publik

Implementasi merupakan tahap yang sangat menentukan dalam suatu program kebijakan, karena tanpa implementasi yang aktif maka keputusan pembuat kebijakan tidak akan berhasil di laksanakan. Implementasi dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang direncanakan dan dilaksanakan dengan serius untuk mencapai tujuan tertentu. Implementasi berasal dari bahasa Inggris yaitu *to implement* yang berarti mengimplementasikan. Implementasi merupakan penyediaan sarana untuk melaksanakan sesuatu yang menimbulkan dampak atau akibat terhadap sesuatu. Sesuatu tersebut dilakukan untuk menimbulkan dampak atau akibat itu dapat berupa undang-undang, peraturan pemerintah, keputusan peradilan dan kebijakan yang dibuat oleh lembaga-lembaga pemerintah dalam kehidupan kenegaraan. Dalam konteks layanan akhir pekan, Putri dkk (2023) menyatakan bahwa implementasi kebijakan sangat dipengaruhi oleh keselarasan antara pemerintah pusat dan kesiapan teknis di daerah

Grindle dalam Agustino (2020:159) menyatakan, implementasi merupakan proses umum tindakan administratif yang dapat diteliti pada tingkat program tertentu. Sedangkan Van Meter dan Horn (Agustino, 2020:15) menyatakan bahwa implementasi kebijakan merupakan tindakan yang dilakukan oleh pemerintah dan swasta baik secara individu maupun secara kelompok yang dimaksudkan untuk mencapai tujuan. Grindle dalam Agustino (2020:162) menambahkan bahwa proses implementasi baru akan dimulai apabila tujuan dan sasaran telah ditetapkan, program kegiatan telah tersusun dan dana telah siap dan telah disalurkan untuk mencapai sasaran.

2.4 Model-Model Kebijakan Publik

Menurut Agustino (2020:150) terdapat beberapa model-model implementasi kebijakan publik yang dikenalkan oleh beberapa ahli yaitu:

1. Implementasi Kebijakan Model George C. Edward III

Menurut Edward, studi implementasi kebijakan adalah krusial bagi *public administration* (administrasi publik) dan *public policy* (kebijakan publik).

Menurut Edward ada 4 (empat) faktor atau variabel krusial dalam implementasi kebijakan publik. Faktor-faktor tersebut antara lain :

a. Komunikasi

Menurut George Edward C Edward III Dalam Agustino (2020:154), Komunikasi sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan dari implementasi kebijakan publik. Implementasi yang efektif terjadi apabila para pembuat keputusan sudah mengetahui apa yang akan mereka kerjakan sehingga Edward menyebutkan terdapat tiga indikator yang dapat digunakan dalam mengukur faktor komunikasi. Indikator tersebut antara lain :

1. Transmisi

Penyaluran komunikasi yang baik akan dapat menghasilkan suatu implementasi yang baik pula. Seringkali yang terjadi dalam penyaluran komunikasi adalah adanya salah pengertian, hal tersebut karena komunikasi telah melalui beberapa tingkatan komunikasi, sehingga apa yang diharapkan terdistorsi ditengah jalan.

2. Kejelasan

Komunikasi yang diterima oleh para pelaksana kebijakan (*street-level-bureuacrats*) haruslah jelas dan tidak membingungkan (tidak ambigu/mendua). Ketidakjelasan pesan kebijakan tidak selalu menghalangi implementasi, pada tataran tertentu, para pelaksana membutuhkan fleksibilitas dalam melaksanakan kebijakan. Tetapi pada tataran yang lain hal tersebut justru akan menyelewengkan tujuan yang hendak dicapai oleh kebijakan yang telah ditetapkan.

3. Konsistensi

Perintah yang diberikan dalam pelaksanaan komunikasi haruslah konsisten dan jelas (untuk diterapkan atau dijalankan). Karena jika perintah yang diberikan sering berubah-ubah, maka dapat menimbulkan kebingungan bagi pelaksana di lapangan.

b. Sumber daya (*Resources*)

Hal ini berkenaan dengan ketersediaan sumber daya manusia menjalankan dengan kecakapan pelaksana kebijakan publik untuk *carry out* kebijakan secara efektif. Sumber daya yang penting menurut Edward dalam Agustino (2020:155) meliputi :

1. Staf

Staf yang memadai serta keahlian-keahlian yang baik untuk melaksanakan tugas-tugas mereka, informasi, wewenang, dan fasilitas-fasilitas yang diperlukan untuk menerjemahkan usulan-usulan di atas kertas guna melaksanakan pelayanan-pelayanan publik. Sebagaimana yang dijelaskan pada paragraf sebelumnya, staf merupakan sumber daya utama dalam implementasi kebijakan. Kegagalan yang sering terjadi dalam implementasi, salah satunya disebabkan oleh staf atau pegawai yang tidak cukup memadai, mencukupi, ataupun tidak kompeten dalam bidangnya.

2. Informasi

Dalam implementasi kebijakan, informasi mempunyai dua bentuk yaitu: (i) informasi yang berhubungan dengan cara melaksanakan kebijakan. Implementator harus mengetahui apa yang harus mereka lakukan disaat mereka diberi perintah untuk melakukan tindakan. Dan (ii) informasi mengenai data kepatuhan dari para pelaksana terhadap peraturan dan regulasi pemerintah yang telah ditetapkan.

3. Wewenang

Wewenang pada umumnya harus bersifat formal agar perintah dapat dilaksanakan. Kewenangan merupakan otoritas atau legitimasi bagi para pelaksana dalam melaksanakan kebijakan yang ditetapkan secara

politik. Ketika wewenang itu nihil, maka kekuatan para implementor di mata publik tidak terlegitimasi, sehingga dapat menggagalkan proses implementasi kebijakan.

4. Fasilitas

Fasilitas fisik juga merupakan faktor penting dalam implementasi kebijakan. Implementor mungkin memiliki staf yang mencukupi, mengerti apa yang harus dilakukannya, dan memiliki wewenang untuk melaksanakan tugasnya, tetapi tanpa adanya fasilitas pendukung (sarana dan prasarana) maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan berhasil.

c. Disposisi (*Disposition*)

Disposisi atau sikap dari pelaksana kebijakan adalah faktor yang penting dalam pendekatan mengenai pelaksanaan suatu kebijakan publik. Menurut Edward dalam Agustino (2020:157) jika pelaksanaan suatu kebijakan ingin efektif, maka para pelaksana kebijakan tidak hanya harus mengetahui apa yang akan dilakukan tetapi juga harus memiliki kemampuan untuk melaksanakannya. Jika para pelaksana bersikap baik terhadap suatu kebijakan tertentu, dan hal ini berarti adanya dukungan, kemungkinan besar mereka melaksanakan kebijakan sebagaimana yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Demikian pula sebaliknya, apabila tingkah laku-tingkah laku atau perspektif-perspektif para pelaksana berbeda dengan para pembuat keputusan, maka proses pelaksanaan suatu kebijakan menjadi semakin sulit.

1. Efek Disposisi

Disposisi atau sikap para pelaksana akan menimbulkan hambatan-hambatan yang nyata terhadap implementasi kebijakan bila personil yang ada tidak melaksanakan kebijakan-kebijakan yang diinginkan oleh pejabat-pejabat tinggi. Oleh karena itu, pemilihan dan pengangkatan personil pelaksana kebijakan haruslah orang-orang yang memiliki dedikasi pada kebijakan yang telah ditetapkan; lebih khusus lagi pada kepentingan warga.

2. Melakukan Pengaturan Birokrasi (*staffing the bureaucracy*)

Dalam konteks ini Edward III mensyaratkan bahwa implementasi kebijakan harus dilihat juga dalam hal pengaturan birokrasi. Ini merujuk pada penunjukan dan pengangkatan staf dalam birokrasi yang sesuai dengan kemampuan, kapabilitas, dan kompetensinya. Selain itu, pengaturan birokrasi juga bermuara pada 'pembentukan' sistem pelayanan publik yang optimal, penilaian personil dalam bekerja, hingga metode *bypassing personil*.

3. Insentif

Edward III menyatakan bahwa salah satu teknik yang disarankan untuk mengatasi masalah kecenderungan para pelaksana adalah dengan memanipulasi insentif. Pada umumnya orang bertindak menurut kepentingan mereka sendiri, maka memanipulasi insentif oleh para pembuat kebijakan mempengaruhi tindakan para pelaksana kebijakan. Dengan cara menambah keuntungan atau biaya tertentu mungkin akan menjadi faktor pendorong yang membuat para pelaksana kebijakan melaksanakan perintah dengan baik. Hal ini dilakukan sebagai upaya memenuhi kepentingan pribadi (*self interest*) atau organisasi.

d. Struktur birokrasi

Menurut Edward dalam Agustino (2020:158), dua karakteristik yang dapat mendongkrak kinerja struktur birokrasi/organisasi ke arah yang lebih baik, adalah: melakukan *standar operating procedures* (SOPs) dan pelaksanaan fragmentasi.

1. Membuat SOPs

SOPs adalah suatu kegiatan rutin yang memungkinkan para pegawai (atau pelaksana kebijakan/administrator birokrat) untuk melaksanakan kegiatan-kegiatannya pada tiap harinya sesuai dengan standar yang ditetapkan (standar minimum yang dibutuhkan).

2. Melaksanakan fragmentasi

adalah upaya penyebaran tanggung jawab kegiatan-kegiatan atau aktivitas-aktivitas pegawai diantara beberapa unit kerja. Dengan terfragmentasinya struktur birokrasi, maka implementasi akan lebih efektif karena dilaksanakan oleh organisasi yang kompeten dan kapabel.

2. Implementasi Kebijakan Model Merille S. Grindle

Pendekatannya dikenal dengan nama *Implementation as A Political and Administrative Process*. Menurut Grindle keberhasilan suatu implementasi kebijakan publik dapat diukur dari proses pencapaian outcomes (yaitu tercapai atau tidaknya tujuan yang ingin diraih). Yang mana hal ini dapat dilihat dari dua hal berikut:

1. Dilihat dari prosesnya, dengan mempertanyakan apakah pelaksanaan kebijakan sesuai dengan yang ditentukan (*design*) dengan merujuk pada aksi kebijakannya.
2. Apakah tujuan kebijakan tercapai. Dimensi ini diukur dengan melihat dua faktor, yaitu:
 - a. Impak atau efeknya pada masyarakat secara individu dan kelompok.
 - b. Tingkat perubahan yang terjadi serta penerimaan kelompok sasaran dan perubahan yang terjadi.

3. Implementasi Kebijakan Model Daniel A. Mazmanian dan Paul A. Sabatier

Teori Daniel A. Mazmanian dan Paul A. Sabatier Menurut Mazmanian dan Sabatier (dalam Subarsono, 2011: 94) ada tiga kelompok variabel yang mempengaruhi keberhasilan implementasi, yakni karakteristik dari masalah (*tractability of the problems*), karakteristik kebijakan/undang-undang (*ability of statute to structure implementation*) dan variabel lingkungan (*nonstatutory variables affecting implementation*). Teori Donald S. Van Meter dan Carl E. Van Horn Menurut Meter dan Horn

(dalam Subarsono, 2011: 99) ada lima variabel yang mempengaruhi kinerja implementasi, yakni standar dan sasaran kebijakan, sumberdaya, komunikasi antarorganisasi dan penguatan aktivitas, karakteristik agen pelaksana dan kondisi sosial, ekonomi dan politik. Menurut pandangan Edward III (Budi Winarno, 2008: 175-177) proses komunikasi kebijakan dipengaruhi tiga hal penting, yaitu:

- a. Faktor pertama yang berpengaruh terhadap komunikasi kebijakan adalah transmisi. Sebelum pejabat dapat mengimplementasikan suatu keputusan, ia harus menyadari bahwa suatu keputusan telah dibuat dan suatu perintah untuk pelaksanaannya telah dikeluarkan.
- b. Faktor kedua adalah kejelasan, jika kebijakan-kebijakan diimplementasikan sebagaimana yang diinginkan, maka petunjuk-petunjuk pelaksanaan tidak hanya harus diterima oleh para pelaksana kebijakan, tetapi juga komunikasi kebijakan tersebut harus jelas. Seringkali instruksi-instruksi 16 yang diteruskan kepada pelaksana kabur dan tidak menetapkan kapan dan bagaimana suatu program dilaksanakan.
- c. Faktor ketiga adalah konsistensi, jika implementasi kebijakan ingin berlangsung efektif, maka perintah-perintah pelaksanaan harus konsisten dan jelas. Walaupun perintah-perintah yang disampaikan kepada pelaksana kebijakan jelas, tetapi bila perintah tersebut bertentangan maka perintah tersebut tidak akan memudahkan para pelaksana kebijakan menjalankan tugasnya dengan baik.

Berdasarkan penjelasan berbagai model-model implementasi kebijakan peneliti berfokus menggunakan teori Edward III, penelitian mengenai implementasi program Pelataran dapat lebih fokus dalam menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan atau kegagalan program ini. Teori ini memberikan aspek penting dalam implementasi kebijakan publik yang melibatkan komunikasi, sumber daya, birokrasi, dan dukungan dari pemangku kepentingan.

2.5 Tinjauan Program

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) program didefinisikan sebagai rancangan mengenai asas-asas serta usaha-usaha yang akan dijalankan. Menurut Suharsimi Arikunto (2012:291) mendefinisikan program sebagai suatu kegiatan yang direncanakan dengan seksama. Sedangkan Farida Yusuf Tayibnapis (2008:9) mengartikan program sebagai segala sesuatu yang dicoba lakukan seseorang dengan harapan akan mendatangkan hasil atau pengaruh. Program adalah hal pertama yang harus ada demi tercapainya kegiatan implementasi. Hal kedua yang harus terpenuhi dalam proses implementasi program yaitu adanya kelompok masyarakat yang menjadi sasaran program, sehingga masyarakat dilibatkan dan membawa hasil dari program yang dijalankan dan adanya perubahan dan peningkatan dalam kehidupannya. Pelaksana ini merupakan hal ketiga dalam proses implementasi program.

Implementasi adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya serta memerlukan jaringan pelaksana, birokrasi yang efektif (Setiawan, 2004:39). Secara umum, program diartikan sebagai rencana atau rancangan kegiatan yang akan dilakukan. Sedangkan program secara khusus adalah suatu unit atau kesatuan kegiatan yang merupakan realisasi atau implementasi dan suatu kebijakan, berlangsung dalam proses yang berkesinambungan dan terjadi dalam suatu organisasi yang melibatkan sekelompok orang.

2.6 Tinjauan Tentang Pelayanan Publik

Berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif. Menurut Dwiyanto (2005:141) mengatakan bahwa: "pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang diberikan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakatnya". Pelayanan Publik menurut Sinambela dalam bukunya Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi (2006:5) adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, dalam hal ini Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Dasar hukum pelayanan pertanahan di Indonesia berpijak pada beberapa regulasi utama. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria (UUPA) menjadi landasan fundamental dalam pengaturan pertanahan di Indonesia. UUPA mengatur prinsip-prinsip dasar tentang kepemilikan tanah, hak-hak atas tanah, dan kewajiban pemerintah dalam mengelola pertanahan nasional. Selanjutnya, Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah memberikan kerangka teknis pelaksanaan pendaftaran tanah di Indonesia, termasuk prosedur, persyaratan, dan mekanisme pendaftaran tanah. Peraturan ini diperkuat dengan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional yang secara spesifik mengatur berbagai aspek teknis pelayanan pertanahan. Adapun penyelenggaraan layanan pertanahan akhir pekan, kantor pertanahan dapat melayani masyarakat dengan baik, cepat dan efisien melalui 4 (empat) program unggulan seperti penyediaan layanan pengecekan sertifikat hak atas tanah, peralihan hak atas tanah karena jual beli, perubahan hak dalam rangka peningkatan hak sesuai dengan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 1998, dan program penghapusan hak tanggungan (Roya).

Kualitas pelayanan publik sangat tergantung pada kemampuan penyedia layanan untuk secara konsisten memenuhi harapan penerima layanan. Artinya, ketika masyarakat menerima layanan yang memenuhi atau bahkan melebihi harapan mereka, layanan tersebut dianggap baik dan memuaskan. Sebaliknya, jika layanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan yang diharapkan, maka layanan tersebut akan dianggap buruk dan tidak memuaskan masyarakat (Tjiptono, 2016). Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan.

Jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk (Tjiptono, 2007: 95). Kualitas pelayanan publik pada instansi pemerintah seharusnya berorientasi pada kepuasan masyarakat. Bahkan kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan menjadi ukuran dalam melihat keberhasilan pelayanan publik. Pelayanan publik yang berkualitas menurut Zeithaml (2007:135) terletak pada lima aspek yaitu :

a. Fasilitas fisik (*tangibles*)

Fasilitas fisik (*tangibles*) yaitu penampilan fisik perkantoran, informasi, serta fasilitas yang mendukung pelayanan termasuk tempat/dimana pelayanan itu diberikan, serta penampilan petugas, kesopanan dan sikap saat memberikan pelayanan. Dimensi berwujud dalam pelayanan kantor pertanahan mencakup penampilan fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi. Reaksi masyarakat terhadap dimensi ini akan mempengaruhi

penilaian dan kepuasan terhadap pelayanan. Penampilan pegawai pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung sangat penting dan sudah baik.

b. Keandalan (*reliability*)

Keandalan (*reliability*) yaitu kecakapan/kemampuan dan keakuratan petugas dalam memberikan pelayanan, ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, serta disiplin dalam memberikan pelayanan. Keandalan dalam pelayanan pembuatan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung melibatkan kecermatan, informasi, dan kemampuan petugas. Kecermatan merujuk pada tingkat akurasi dalam menyampaikan fakta atau opini, yang penting dalam proses pelayanan.

c. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu kepastian waktu dan biaya jasa pelayanan serta membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat. Kemudahan petugas untuk dihubungi, kemauan atau respon secara proaktif dari petugas untuk memberikan pertolongan kepada pelanggan tanpa perlakuan yang berbeda. Dimensi Ketanggapan dalam pelayanan pembuatan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung menunjukkan sikap tanggap pegawai yang cepat sesuai dengan jangka waktu yang dijanjikan.

d. Jaminan (*assurance*)

Jaminan (*assurance*) yaitu tingkat pengetahuan dan pemahaman tugas yang dimiliki petugas sehingga dapat dipercaya dan tidak menimbulkan keraguan dan resiko yang mungkin timbul akibat kesalahan pelayanan yang diberikan. Dimensi jaminan di kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan keandalan pegawai, serta perlindungan terhadap risiko dan keragu-raguan.

e. Empati (*emphaty*)

Empati (*emphaty*) yaitu kemampuan untuk memahami kebutuhan pelanggan, meliputi kepedulian/perhatian dari petugas secara individual terhadap pengguna layanan tanpa adanya perlakuan yang berbeda. Empati adalah kemudahan dalam berkomunikasi dan memahami kebutuhan pengguna layanan di Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung dalam pembuatan sertifikat tanah.

2.7 Tinjauan Tentang Pelataran

Program Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan (Pelataran) adalah salah satu bentuk pelayanan publik pada kantor pertanahan yang menyediakan loket prioritas pelayanan dan program pelayanan tanah pada akhir pekan yaitu memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk melakukan permohonan penerbitan sertifikat tanah khususnya pada hari Sabtu dan Minggu. Program Pelataran berdampak positif terhadap peningkatan pelayanan pendaftaran tanah dan indeks kepuasan masyarakat (Bali, 2021). Selain itu, Musyarofa (2024) menyatakan bahwa program ini merupakan perwujudan nyata peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Badan Pertanahan Nasional.

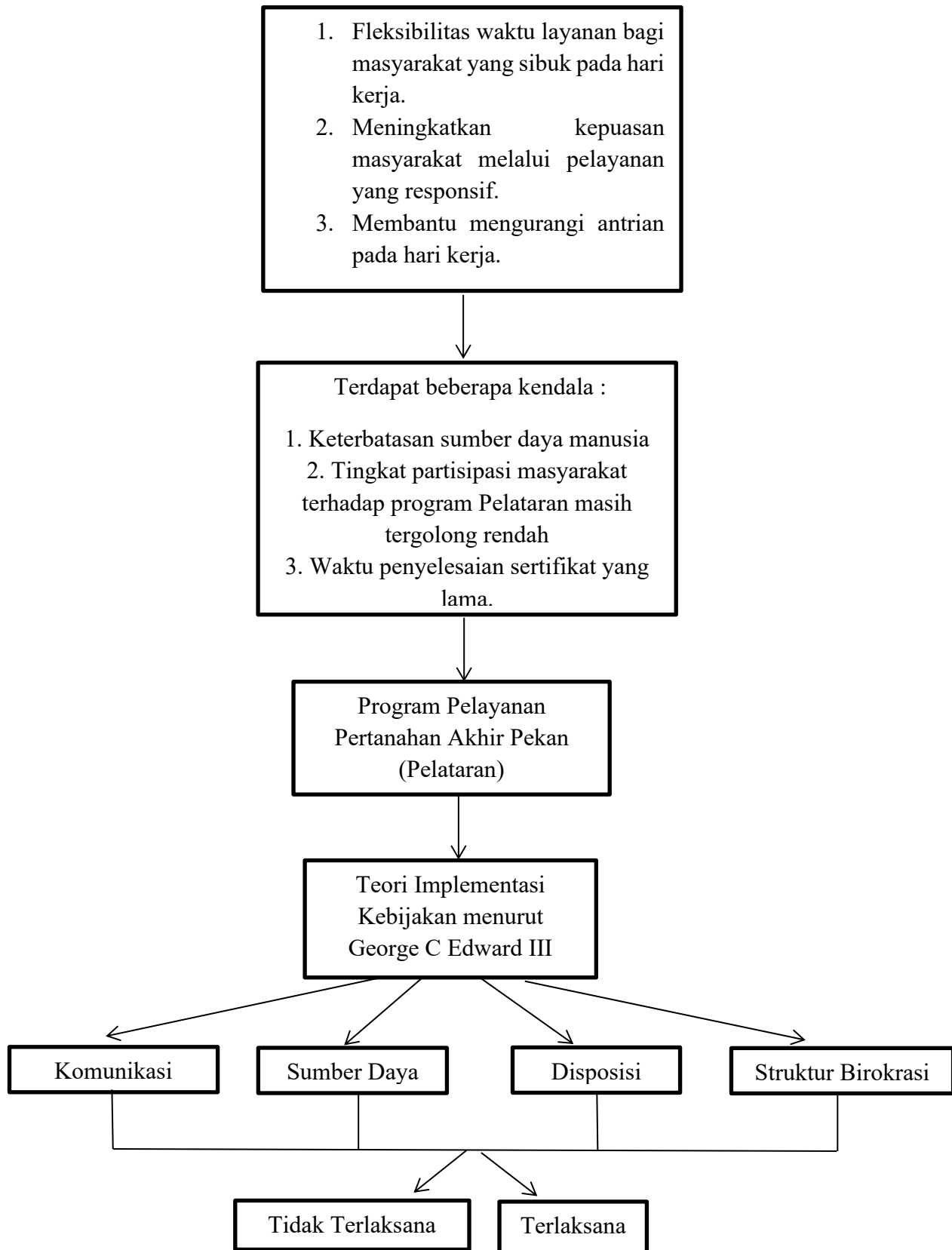
Pada Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung, sesuai dengan Surat Edaran Menteri Agraria Dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 12/SE/XI/2014 Tentang Pelayanan Pertanahan Nasional Hari Sabtu Dan Minggu Di Lingkungan Kementerian Agraria Dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional, Program Pelataran diatur dalam Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2020 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan; Surat Sekretaris Jenderal Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Nomor: HK.02/1215/VII/2022 Tanggal 25 Juli 2022 Hal Pengantar Surat Edaran Menteri Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Nomor

14/SE-HK.02/VII/2022 Tentang Locket Prioritas Pelayanan Pertanahan dan Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (Pelataran).

2.8 Kerangka Pikir

Kebutuhan akan layanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung sangat tinggi. Tingginya kebutuhan masyarakat akan layanan pertanahan seringkali terkendala oleh keterbatasan waktu pelayanan yang tersedia pada hari kerja. Hal ini menyebabkan penumpukan antrian dan ketidakefisienan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung menginisiasi Program Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan (Pelataran). Program ini merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk mengakses layanan pertanahan diluar hari kerja normal, yaitu pada akhir pekan.

Implementasi Program Pelataran dikaji menggunakan teori implementasi kebijakan publik yaitu teori Edward III, dimana keberhasilannya ditentukan oleh empat faktor utama yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi. Komunikasi sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan dari implementasi kebijakan publik dan terdapat tiga indikator dalam pengukuran faktor komunikasi yaitu transmisi, kejelasan, dan konsistensi. Sumber daya mencakup ketersediaan staff, informasi, wewenang, dan fasilitas-fasilitas pelayanan publik. Disposisi mengacu pada sikap dari pelaksana kebijakan sedangkan struktur birokrasi berkaitan dengan mekanisme dan SOP pelayanan yang diterapkan.



Gambar 2. Kerangka Pikir
(Sumber: Diolah Oleh Peneliti, 2025)

III. METODE PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode penelitian deskriptif kualitatif merupakan metode yang digunakan untuk mendeskripsikan suatu fenomena yang ada. Penelitian kualitatif adalah berfokus pada fenomena sosial dan pada pemberian suara pada perasaan dan persepsi dari partisipan di bawah studi. Hal ini didasarkan pada kepercayaan bahwa pengetahuan dihasilkan dari setting sosial dan bahwa pengalaman pengetahuan sosial adalah suatu proses ilmiah yang sah (*legitimate*).

Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2010:4) mendefinisikan metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Pendekatan ini diarahkan pada latar dan individu tersebut secara holistik (utuh). Creswell dalam Herdiansyah (2010:8) menyebutkan bahwa penelitian kualitatif merupakan suatu proses penelitian ilmiah yang lebih dimaksudkan untuk memahami masalah-masalah manusia dalam konteks sosial dengan cara menyajikan gambaran menyeluruh, melaporkan pandangan terperinci dari para sumber informasi, serta dilakukan dalam setting yang alamiah tanpa adanya intervensi apa pun dari peneliti. Sedangkan penelitian deskriptif menurut Widi (2010:47) adalah sebagai berikut :

“Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang mencoba untuk memberikan gambaran secara sistematis tentang situasi, permasalahan, fenomena, layanan atau program, ataupun menyediakan informasi tentang, misalnya, kondisi kehidupan suatu masyarakat pada suatu daerah, tata cara yang berlaku dalam masyarakat serta situasi-situasi, sikap, pandangan, proses yang sedang berlangsung, pengaruh dari suatu fenomena, pengukuran yang cermat tentang fenomena dalam masyarakat. Lazimnya dalam penelitian deskriptif peneliti mengembangkan konsep, menghimpun fakta, tapi tidak menguji hipotesis.”

Dari uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa jenis penelitian deskriptif yaitu menjelaskan mengenai fenomena-fenomena yang terjadi pada program Pelataran sesuai dengan apa yang peneliti amati serta untuk mengetahui apa saja yang menjadi kendala dalam program Pelataran, selain itu penelitian ini juga menggunakan pendekatan kualitatif yaitu menyajikan suatu gambaran ilmiah maupun menjelaskan keadaan objek penelitian saat ini terhadap berbagai fakta yang ada.

3.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian menurut Spradley (dalam Sugiyono 2020:209) menyatakan bahwa fokus merupakan domain tunggal atau beberapa domain yang terkait dari situasi sosial. Miles dan Huberman (2020:105) mengembangkan pemahaman lebih lanjut dengan menetapkan kriteria dalam penentuan fokus penelitian. Menurut mereka, fokus penelitian harus memenuhi aspek kesesuaian dengan tujuan penelitian, ketersediaan data dan sumber daya, kemungkinan untuk diteliti, serta signifikansi teoritis dan praktis. Kriteria ini membantu peneliti dalam memastikan bahwa fokus yang dipilih dapat menghasilkan penelitian yang berkualitas.

Fokus penelitian ini mengacu pada model implementasi kebijakan Menurut Edward, pada Agustino (2020). Indikator-indikator model tersebut tersebut adalah:

1. Komunikasi

a. Transmisi

Penelitian menganalisis proses penyaluran komunikasi dari pembuat kebijakan kepada pelaksana Program Pelataran di Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung. Aspek yang dikaji meliputi mekanisme penyampaian informasi, jalur komunikasi yang digunakan, dan proses transmisi kebijakan dari pusat hingga ke level pelaksana.

b. Kejelasan

Penelitian berfokus pada tingkat pemahaman pelaksana program terhadap isi kebijakan Pelataran. Analisis mencakup kejelasan petunjuk pelaksanaan, prosedur layanan, dan standar operasional yang harus dijalankan.

c. Konsistensi

Fokus penelitian dalam mengkaji keseragaman informasi yang diterima oleh pelaksana program dan masyarakat. Penelitian menganalisis konsistensi pesan kebijakan yang disampaikan, termasuk konsistensi dalam standar pelayanan, jadwal operasional, dan prosedur yang diterapkan dalam Program Pelataran.

2. Sumber Daya (*Resource*)

a. Staff

Menganalisis aspek kuantitas dan kualitas sumber daya manusia yang terlibat dalam Program Pelataran. Hal ini mencakup kajian tentang kecukupan jumlah petugas, kompetensi pelaksana program, pembagian *shift* kerja di akhir pekan, dan kemampuan staf dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

b. Informasi

Penelitian mendalami ketersediaan dan kelengkapan data serta petunjuk teknis yang diperlukan dalam pelaksanaan Program Pelataran. Analisis mencakup pemahaman staf terhadap prosedur layanan, kejelasan informasi tentang mekanisme pelaksanaan program, dan bagaimana informasi dikelola untuk mendukung pengambilan keputusan dalam pelayanan.

c. Wewenang

Aspek wewenang menjadi fokus penelitian dalam mengkaji kejelasan dan ketepatan pendelegasian kewenangan kepada petugas pelaksana Program Pelataran. Penelitian menganalisis bagaimana struktur kewenangan diatur, proses pengambilan keputusan dalam pelayanan, dan batasan-batasan wewenang yang diberikan kepada petugas pelaksana di akhir pekan.

d. Fasilitas

Pada indikator fasilitas, penelitian mengkaji ketersediaan dan kelayakan sarana prasarana pendukung Program Pelataran. Analisis meliputi kondisi ruang pelayanan, ketersediaan peralatan kerja, sistem teknologi informasi, dan fasilitas penunjang lainnya yang diperlukan untuk memberikan pelayanan optimal di akhir pekan.

3. Disposisi

a. Efek Disposisi

Disposisi atau sikap para pelaksana akan menimbulkan hambatan-hambatan yang nyata terhadap implementasi Pelataran, bila personil yang ada tidak melaksanakan kebijakan-kebijakan yang diinginkan oleh pejabat-pejabat tinggi.

b. Melakukan Pengaturan Birokrasi (*Staffing the Bureaucracy*)

Edward III menyatakan salah satu elemen penting dalam implementasi kebijakan publik yaitu melakukan Pengaturan Birokrasi. Dalam konteks program Pelayanan Pertanahan Akhir

Pekan (Pelataran), konsep ini relevan karena keberhasilan implementasi program sangat dipengaruhi oleh pengaturan sumber daya manusia (SDM) di dalam birokrasi, termasuk kapasitas, kompetensi, dan ketersediaan staf.

c. Insentif

Implementasi program Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan (Pelataran), konsep insentif yang dikemukakan oleh Edward III sangat relevan untuk meningkatkan motivasi dan kinerja pelaksana. Edward III menyatakan bahwa salah satu teknik untuk mengatasi tantangan implementasi kebijakan adalah manipulasi insentif, yang bertujuan untuk mendorong para pelaksana kebijakan agar tetap termotivasi dan berorientasi pada keberhasilan program.

4. Struktur Birokrasi

- a. Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam menjalankan kebijakan program Pelataran.
- b. Fragmentasi koordinasi antar penanggung jawab dan pelaksana program Pelataran.

3.3 Informan Penelitian

Informan adalah individu yang memberikan data atau informasi yang terkait dengan objek penelitian. Pengambilan sampel digunakan dengan metode purposive sampling, Dimana pemilihan sampel dilakukan berdasarkan pertimbangan tertentu, seperti orang yang dianggap memiliki pengetahuan yang luas tentang topik yang diteliti (Sugiyono, 2022 : 217-219). Mengutip dari pendapat Spradley (dalam Sugiyono 2022:221) bahwa sampel sebagai sumber data atau sebagai informan sebaiknya yang memenuhi kriteria sebagai berikut:

1. Mereka yang menguasai atau memahami sesuatu melalui proses enkulturasi, sehingga sesuatu itu bukan sekedar diketahui, tetapi juga dihayatinya.

2. Mereka yang tergolong masih sedang berkecimpung atau terlibat pada kegiatan yang tengah diteliti.
3. Mereka yang mempunyai waktu yang memadai untuk diminta informasi.
4. Mereka yang tidak cenderung menyampaikan hasil kemasannya sendiri.
5. Mereka yang pada mulanya tergolong cukup asing dengan peneliti sehingga lebih menarik untuk dijadikan semacam guru atau narasumber.

Penentuan sampel sumber data pada penelitian ini dilakukan dengan cara yang bersifat sengaja (*purposive sampling*). Menurut Sugiyono (2022), *purposive sampling* adalah teknik pemilihan sampel data yang dilakukan dengan pertimbangan tertentu untuk mempermudah peneliti memahami situasi atau objek sosial yang akan diteliti.

Tabel 5. Informan Penelitian

Nama Informan	Jabatan
Suhartati	Pemohon Pelataran
Dedi	Pemohon Pelataran
Anam	Pemohon Pelataran
Siti	Pemohon Pelataran
Ariyanto	Analisis Sumber Daya Manusia Aparatur
Nurkholis	PPNPN Di Tata Usaha
Hananda Sofia	Customer Service Officer
Agis Tita Rivia	Analisis Hukum Pertanahan
Lisca Dwi Astari	PPNPN Perubahan Hak

Sumber : Data Informan Peneliti, 2025

3.4 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian ini dilakukan agar peneliti dapat mengetahui bagaimana keadaan yang sebenarnya terhadap apa yang hendak diteliti. Lokasi yang diambil dalam penelitian ini ditentukan dengan memiliki tujuan (*purposive*). Tempat yang menjadi lokasi penelitian yaitu Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung yang telah melaksanakan program Pelataran dan dengan jumlah pemohon terbanyak di Provinsi Lampung.

3.5 Jenis Data

Dalam penelitian ini terdapat dua jenis data, yaitu:

- a. Data primer dalam penelitian ini didasarkan pada kebutuhan untuk mendapatkan informasi langsung dan akurat dari sumber pertama terkait implementasi Program Pelataran. Data primer memungkinkan peneliti memperoleh data faktual dan terkini tentang pelaksanaan program langsung dari para pelaksana dan pengguna layanan di Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung. Pengumpulan data primer melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi memberikan pemahaman mendalam tentang dinamika implementasi program dari perspektif para pelaku yang terlibat langsung (Sugiyono, 2022:224).
- b. Data sekunder dipilih untuk melengkapi dan mendukung data primer dengan informasi yang sudah terdokumentasi. Data sekunder diperoleh melalui sumber-sumber tidak langsung berupa dokumen, arsip dan segala bentuk artikel atau jurnal yang diperoleh dari surat keputusan, atau internet yang berkaitan dengan Pelataran. Pemilihan data sekunder memungkinkan peneliti mengakses dokumen kebijakan yang relevan dengan implementasi program (Bungin, 2017:122).

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling menentukan dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Teknik pengumpulan data dilihat dari berbagai cara dapat dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi (Sugiyono, 2022:137).

a. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mengamati secara langsung objek atau fenomena yang diteliti. Dalam teknik observasi, peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap segala hal yang berhubungan dengan lingkungan, waktu, lokasi, aktivitas dan peristiwa yang terjadi dalam pelaksanaan program Pelataran.

b. Wawancara

Interview atau wawancara adalah teknik pengumpulan data melalui proses tanya jawab terbuka dan meneliti hasil tanggapan mendalam tentang pengalaman, persepsi, pendapat, perasaan, dan pengetahuan orang. Data terdiri dari kutipan yang sama persis dengan konteks yang cukup untuk dapat diinterpretasi. Wawancara mendalam merupakan suatu cara mengumpulkan data atau informasi dengan cara langsung bertatap muka dengan informan dengan maksud mendapatkan gambaran lengkap tentang topik yang diteliti sehingga peneliti dapat menghasilkan data yang mendalam, terperinci, dan gambaran yang jelas mengenai Program Pelataran. Dalam penelitian ini, wawancara dimanfaatkan untuk memperoleh informasi umum yang berkaitan dengan permasalahan dan tujuan penelitian mengenai pelaksanaan program.

Tabel 6. Daftar Wawancara Penelitian Program Pelataran

No.	Tanggal Wawancara		Nama Informan	Jabatan/ Peran	Informasi yang Diperoleh
1.	16	Februari 2025	Ibu Suhartati	Pemohon Roya	Menyampaikan pengalaman pelayanan yang jelas, fasilitas memadai, dan petugas ramah. Mengeluhkan layanan roya yang tidak tersedia saat datang.
2.	15	Februari 2025	Bapak Dedi	Pemohon Balik Nama	Informasi pelayanan cukup jelas, namun petugas balik nama tidak terjadwal saat datang. Perlu sosialisasi lebih luas.
3.	15	Februari 2025	Bapak Anam	Pemohon Sertifikat Tanah	Mendapat informasi dari banner, pelayanan jelas, namun merasa sosialisasi masih terbatas. Fasilitas memadai.
4.	15	Februari 2025	Ibu Siti	Pemohon Sertifikat Rumah	Informasi cukup jelas, namun proses sertifikat lama (6 tahun). Fasilitas baik, sikap petugas baik, tetapi merasa kurang puas akibat lamanya proses.
5.	13	Februari 2025	Bapak Ariyanto	Analisis SDM Aparatur	Menjelaskan komunikasi internal program, pentingnya kejelasan dan konsistensi. Menekankan pentingnya SOP dan pembagian tugas.
6.	11	Februari 2025	Bapak Nurkholis	PPNPN Tata Usaha	Menjelaskan sistem penugasan, penggunaan surat tugas

					dan grup WhatsApp, serta fasilitas modern seperti mesin cetak sertifikat mandiri.
7.	11 2025	Februari	Hananda Sofia	Customer Service Officer	Menjelaskan pentingnya kewenangan yang jelas dan sikap ramah kepada masyarakat. Mendukung fragmentasi tugas yang efektif.
8.	15 2025	Februari	Agis Tita	Analisis Hukum Pertanahan	Menyampaikan pentingnya kejelasan tugas dan kewenangan. Merasakan manfaat langsung program meski awalnya ragu karena bertugas di akhir pekan.
9.	16 2025	Februari	Lisca Dwi Astari	PPNPN Perubahan Hak	Menekankan pentingnya konsistensi komunikasi dan pelaksanaan tugas sesuai regulasi. Mendukung komunikasi internal yang merata dan berkelanjutan.

Sumber : Data Diolah Peneliti, 2025

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data melalui penelitian atau pengumpulan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian. Dalam dokumentasi tersebut dapat berupa catatan tertulis, laporan, surat keputusan, foto, rekaman suara atau video. Moelong (2012:217) menjelaskan bahwa dalam penelitian kualitatif, dokumen digunakan sebagai data pelengkap untuk memberikan konteks yang lebih kaya terhadap fenomena yang sedang diteliti. Moelong menambahkan bahwa

dokumen bisa memberikan informasi, kebijakan, atau keputusan yang relevan.

Tabel 7. Dokumentasi Penelitian Program Pelataran di Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung

No.	Jenis Dokumen	Keterangan
1.	Surat Edaran Menteri ATR/BPN No. 14/SE-HK.02/VII/2022	Tentang Loker Prioritas Pelayanan Pertanahan dan Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (Pelataran).
2.	Peraturan Menteri ATR/BPN No. 3 Tahun 2025	Mengatur ketentuan terbaru terkait penyelenggaraan pelayanan pertanahan, termasuk Pelataran.
3.	Peraturan Menteri ATR/BPN No. 1 Tahun 2010	Peraturan dasar terkait standar pelayanan pertanahan yang masih relevan sebagai acuan.
4.	Data Jadwal Petugas Pelataran	Berisi informasi penjadwalan personel yang bertugas dalam program Pelataran.
5.	Surat Tugas Petugas Pelataran	Dokumen penugasan resmi bagi petugas yang terlibat dalam pelayanan akhir pekan.
6.	Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung	Menjelaskan susunan organisasi yang mendukung pelaksanaan program Pelataran.
7.	Uraian Tugas dan Tanggung Jawab Petugas Program Pelataran	Dokumen yang memuat pembagian tugas dan kewenangan masing-masing petugas dalam pelaksanaan program.

Sumber : Data Diolah Peneliti, 2025

3.7 Teknik Pengolahan Data

a. Editing Data

Siswanto (2012:54) menjelaskan bahwa editing merupakan proses pengecekan atau memeriksa data yang telah berhasil dikumpulkan dari lapangan karena ada kemungkinan data yang telah masuk tidak memenuhi syarat atau tidak dibutuhkan. Tujuan dilakukan editing

adalah untuk mengoreksi kesalahan-kesalahan dan kekurangan data yang terdapat pada catatan di lapangan.

b. Interpretasi Data

Interpretasi data pada penelitian ini yaitu melakukan pembahasan atau hasil dengan kata lain berarti menjelaskan dan menemukan makna hasil analisis dengan tujuan teoritis dan praktis penelitian (Silalahi, 2012:123). Penelitian ini akan menjabarkan data yang ada melalui tahap editing kemudian diberikan penjelasan atau penafsiran serta dilakukan penarikan kesimpulan sebagai hasil dari penelitian.

3.8 Teknik Analisis Data

a. Reduksi Data

Reduksi data dilakukan dengan memfokuskan penelitian pada hal yang dianggap penting oleh peneliti. Reduksi data bertujuan untuk mempermudah pemahaman terhadap data yang telah terkumpul dari hasil catatan lapangan dengan cara merangkum, menyederhanakan dan mengklasifikasikan sesuai masalah dan aspek-aspek permasalahan yang diteliti.

Peneliti mengumpulkan data sekaligus merangkum dan melakukan penyederhanaan implementasi program Pelataran yaitu dengan mengklasifikasikan data sesuai aspek permasalahan, data yang dianggap tidak relevan disaring untuk memudahkan peneliti dalam proses analisis selanjutnya.

b. Penyajian Data

Data yang telah di reduksi dapat di tampilkan dalam bentuk penyajian data dalam bentuk kata kata, tabel, gambar, simbol, bagan dan bentuk lainnya. Dalam penelitian ini, penyajian data agar dapat dipahami secara benar. Penyajian data yang disusun secara singkat, jelas dan terperinci serta menyeluruh akan membuat peneliti terbantu dalam memahami gambaran terhadap aspek-aspek yang diteliti baik secara keseluruhan maupun secara parsial. Peneliti mengumpulkan data yang

telah direduksi untuk menggambarkan kejadian yang terjadi pada saat di lapangan. Catatan-catatan penting dilapangan, kemudian disajikan dalam bentuk teks deskriptif untuk mempermudah pembaca memahami secara praktis.

c. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Sebagaimana dikemukakan oleh Miles dan Hiberman (dalam Sugiyono, 2018:334) bahwa analisis data kualitatif adalah menarik kesimpulan dan memverifikasinya. Kesimpulan awal masih bersifat sementara, jika tidak ditemukan bukti yang kuat untuk pengumpulan data tahap selanjutnya maka kesimpulan awal akan berubah. Tetapi, jika peneliti kembali peneliti kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data maka kesimpulan sebelumnya dinyatakan valid dan konsisten. Didukung dengan bukti tersebut, maka kesimpulan yang ditarik adalah kesimpulan yang kredibel. Dalam penelitian ini, peneliti menarik kesimpulan yang mampu menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan sejak awal yaitu implementasi program Pelayanan Pertanahan Pelataran di Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung.

3.9 Teknik Keabsahan Data

Teknik keabsahan data merupakan cara menyelaraskan antara data yang dilaporkan peneliti dengan data yang terjadi pada objek penelitian (Sugiyono, 2022:270). Dalam menetapkan keabsahan data diperlukan teknik pemeriksaan. Uji keabsahan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan triangulasi data. Triangulasi data dilakukan untuk menguji kebenaran dan keabsahan data. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan triangulasi sumber yang dilakukan dengan cara mencocokkan dengan data yang didapat melalui teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Data yang didapat dari hasil wawancara dengan seluruh informan pihak kemudian dianalisis dan dicocokkan dengan data-data yang didapat melalui dokumentasi. Melalui triangulasi data, maka diperoleh informasi yang valid dan jelas mengenai implementasi program Pelayanan Pertanahan akhir pekan (Pelataran) di Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung.

Tabel 8. Triangulasi Data Penelitian Program Pelataran Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung

No.	Jenis Data	Sumber Data	Deskripsi Triangulasi
1.	Wawancara	Informan dari pegawai dan pemohon layanan	Data hasil wawancara dikonfirmasi dengan observasi langsung dan dokumen resmi terkait pelaksanaan Pelataran.
2.	Observasi	Aktivitas pelayanan akhir pekan di lokasi kantor	Observasi kondisi pelayanan, kehadiran petugas, alur layanan, serta fasilitas dibandingkan dengan SOP.
3.	Dokumentasi	Surat edaran, SOP, struktur organisasi, surat tugas	Dokumen digunakan untuk mencocokkan keabsahan informasi dari wawancara dan kesesuaian praktik lapangan.

Sumber : Data Diolah Peneliti, 2025

IV. GAMBARAN UMUM

4.1 Gambaran Umum Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung

Badan Pertanahan Nasional (BPN) dibentuk pada 24 September 1988 berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 26 Tahun 1988. BPN didirikan dalam rangka meningkatkan pembangunan di sektor pertanahan dan sebagai lembaga pemerintahan non-departemen yang bertanggung jawab langsung kepada Presiden. Lembaga ini berperan penting dalam pengelolaan administrasi pertanahan, termasuk penerbitan sertifikat tanah, penyelesaian sengketa tanah, serta pelaksanaan reforma agraria. Kemudian, melalui Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2006, status BPN berubah menjadi Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN RI). Pada tahun 2014, BPN dilebur ke dalam Kementerian Agraria dan Tata Ruang (ATR/BPN), yang kini menangani kebijakan pertanahan secara lebih luas dan terintegrasi.

Badan Pertanahan Nasional mempunyai tugas membantu Presiden dalam mengelola pertanahan dan mengembangkan administrasi pertanahan, baik berdasarkan Undang-Undang Agraria maupun pengaturan Undang-Undang yang lain. Dalam waktu 10 tahun upaya-upaya yang dilakukan Badan Pertanahan Nasional secara optimal di wujudkan dan hasil-hasilnya sudah dapat dirasakan, dan tidak sedikit produk hukum yang sudah diterbitkan atas prakarsa Badan Pertanahan Nasional, baik dalam rangka melengkapi UUPA, antara lain Undang-Undang Pertanggungjawaban, peraturan pemerintah tanah terlantar, maupun merevisi peraturan lama yang sudah disempurnakan pemerintah tentang pendaftaran tanah.

Pada awal Agustus 1989 hingga Desember 1992, Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung beroperasi di gedung lama yang berlokasi di kompleks Kantor Pemerintah Daerah Bandar Lampung, tepatnya di Jl. Dr. Susilo, dengan luas 348 m² di atas lahan milik Pemerintah Daerah Tingkat II Bandar Lampung. Kemudian, sejak Januari 1993, kantor ini pindah ke gedung baru yang terletak di Jl. Drs. Warsito No. 5, Bandar Lampung. Gedung baru ini dibangun di atas tanah milik Badan Pertanahan Nasional, yang diperoleh dari Pemda Kota Bandar Lampung sebagai pengganti bangunan sebelumnya yang berada di kompleks Pemda Kota Bandar Lampung.

Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Bandar Lampung bertanggung jawab untuk menjalankan sebagian tugas dan fungsi yang dimiliki oleh Badan Pertanahan Nasional. Kantor ini dipimpin oleh seorang Kepala yang didukung oleh beberapa pejabat struktural, termasuk Kepala Bagian Tata Usaha, Kepala Bidang Survei, Pengukuran, dan Pemetaan, Kepala Bidang Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah, Kepala Bidang Pengaturan dan Penataan Pertanahan, Kepala Bidang Pengendalian Pertanahan dan Pemberdayaan Masyarakat, serta Kepala Bidang Pengkajian dan Penanganan Sengketa serta Konflik Pertanahan.

Tugas pokok Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung adalah melaksanakan tugas pemerintahan di bidang pertanahan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Tugas-tugas Kantor Pertanahan, antara lain:

- Menyusun rencana, program, anggaran, dan pelaporan
- Melakukan survei dan pemetaan
- Melakukan penetapan hak dan pendaftaran tanah
- Melakukan penataan dan pemberdayaan
- Melakukan pengadaan tanah dan pengembangan pertanahan
- Melakukan pengendalian dan penanganan sengketa pertanahan

4.2 Visi dan Misi Kan Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung

4.2.1 Visi

Menjadi lembaga yang mampu mewujudkan tanah dan pertanahan untuk sebesar-besar kemakmuran rakyat, serta keadilan dan keberlanjutan sistem kemasyarakatan, kebangsaan dan kenegaraan Republik Indonesia.

4.2.2 Misi

Mengembangkan dan menyelenggarakan politik dan kebijakan pertanahan untuk:

1. Peningkatan kesejahteraan rakyat, penciptaan sumber-sumber baru kemakmuran rakyat, pengurangan kemiskinan dan kesenjangan pendapatan, serta pemantapan ketahanan pangan.
2. peningkatan tatanan kehidupan bersama yang lebih berkeadilan dan bermartabat dalam kaitannya dengan penguasaan, kepemilikan, penggunaan dan pemanfaatan tanah (P4T).
3. Perwujudan tatanan kehidupan bersama yang harmonis dengan mengatasi berbagai sengketa, konflik dan perkara pertanahan di seluruh tanah air dan penataan perangkat hukum dan sistem pengelolaan pertanahan sehingga tidak melahirkan sengketa, konflik dan perkara di kemudian hari.
4. Keberlanjutan sistem kemasyarakatan, kebangsaa dan kenegaraan Indonesia dengan memberikan akses seluas-luasnya pada generasi yang akan datang terhadap tanah sebagai sumber kesejahteraan masyarakat. Memperkuat lembaga pertanahan sesuai dengan jiwa, semangat, prinsip dan aturan yang tertuang dalam UUPA dan aspirasi rakyat secara luas.

4.3 Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung



Gambar 2. Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung

Sumber : Subseksi Tata Usaha Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung

Berdasarkan Peraturan Menteri Agraria dan tata Ruang / Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 38 tahun 2016 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan dan Kantor Pertanahan di Kabupaten /Kota Terdiri dari :

1. Kepala Kantor Pertanahan
2. Subbagian Tata Usaha;
3. Seksi Infrastruktur Pertanahan;
4. Seksi Hubungan Hukum Pertanahan;
5. Seksi Penataan Pertanahan;
6. Seksi Pengadaan Tanah; dan
7. Seksi Penanganan Masalah dan Pengendalian Pertanahan

Berdasarkan Peraturan Menteri Agraria dan tata Ruang / Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 38 tahun 2016 tentang badan susunan organisasi dan Tata Kerja kantor wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi dan Kantor Pertanahan di Kabupaten/Kota.

4.3.1 Uraian Teknis Kerja Masing-Masing Jabatan

Pada uraian teknis kerja masing-masing jabatan ini, perlu diuraikan tugas dan fungsi dari struktur organisasi Badan Pertanahan Nasional Kota Bandar Lampung. Uraian teknis kerja masing-masing pada Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung yaitu :

a. Kepala Kantor Pertanahan

Mempunyai tugas memimpin, mengendalikan dan mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dalam menyelenggarakan kewenangan di bidang pertanahan yang menjadi kewenangannya, tugas dekonsentrasi dan sentralisasi yang di berikan oleh pusat atau daerah serta tugas lain dengan kebijakan yang di tetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

b. Sub Bagian Tata Usaha

Sub bagian tata usaha mempunyai uraian tugas yaitu: Penyusunan rencana program dan anggaran, serta pelaporan, pelaksanaan pemantauan evaluasi, dan pelaporan program strategis pertanahan, pelaksanaan urusan organisasi, ketatalaksanaan, analisis jabatan, dan pengelolaan urusan kepegawaian, pengoordinasian dan fasilitasi pelaksanaan reformasi birokrasi di Kantor Pertanahan, pelaksanaan urusan keuangan dan administrasi Barang Milik Negara, Pelaksanaan Urusan Ketatausahaan, rumah tangga, protokol, perlengkapan dan penyelenggaraan layanan pengadaan, Pengoordinasian dan fasilitas pengelolaan pelayanan Pertanahan, pelaksanaan urusan hubungan masyarakat dan pelayanan informasi, advokasi hukum, peraturan perundang-undangan, dan penanganan pengaduan masyarakat.

c. Sub Seksi Infrastruktur Pertanahan

Seksi Infrastruktur Pertanahan mempunyai tugas melakukan pengoordinasian dan pelaksanaan pengukuran dan pemetaan dasar, pengukuran dan pemetaan kadastral, serta survei dan pemetaan tematik.

4.4 Program Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan (Pelataran)

Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan (Pelataran) adalah layanan publik yang digagas oleh Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) sebagai upaya untuk meningkatkan aksesibilitas dan kualitas pelayanan pertanahan kepada masyarakat. Program ini memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk mendapatkan layanan pertanahan pada hari Sabtu dan/atau Minggu, di luar jam kerja kantor pada hari biasa. Pelataran hadir sebagai solusi atas keterbatasan waktu masyarakat yang sibuk bekerja di hari kerja, sehingga tidak memiliki kesempatan untuk mengurus keperluan pertanahan mereka pada waktu normal.

Melalui program Pelataran, masyarakat dapat mengakses berbagai jenis layanan seperti pengajuan permohonan hak atas tanah, pengecekan sertifikat, pengambilan produk layanan pertanahan, konsultasi masalah pertanahan, hingga informasi terkait status permohonan yang sedang berjalan. Layanan-layanan ini dilakukan secara langsung melalui loket pelayanan (*front office*) yang dibuka secara khusus pada akhir pekan, dan pelaksanaannya disesuaikan dengan kondisi dan kemampuan masing-masing Kantor Pertanahan.

Tujuan utama dari program Pelataran adalah untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan pertanahan, sekaligus memperluas jangkauan layanan kepada masyarakat yang sebelumnya sulit menjangkaunya karena keterbatasan waktu. Selain itu, Pelataran juga bertujuan untuk mengurangi antrean di hari kerja, mendukung program reformasi birokrasi, meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik, serta menciptakan budaya kerja yang lebih responsif dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat.

Program ini juga menjadi bentuk konkret komitmen pemerintah dalam menghadirkan pelayanan publik yang lebih inklusif, fleksibel, dan berorientasi pada masyarakat. Dengan pelaksanaan yang berkelanjutan dan dukungan dari semua pihak, Pelataran diharapkan mampu menciptakan pelayanan pertanahan yang lebih modern, transparan, serta dapat menjadi model inovasi layanan publik di bidang agraria dan tata ruang.

Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung merupakan salah satu unit pelaksana teknis di bawah naungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) yang bertugas melaksanakan kebijakan pertanahan di tingkat kota. Sejak awal berdirinya pada tahun 1990-an, kantor ini telah mengalami perkembangan signifikan baik dari segi infrastruktur, tugas pokok, maupun struktur organisasi, yang diatur secara rinci melalui Peraturan Menteri ATR/BPN Nomor 38 Tahun 2016. Struktur organisasi Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung mencakup Kepala Kantor Pertanahan yang dibantu oleh Subbagian Tata Usaha dan berbagai seksi teknis, seperti Seksi Infrastruktur Pertanahan, Seksi Hubungan Hukum Pertanahan, Seksi Penataan Pertanahan, Seksi Pengadaan Tanah, serta Seksi Penanganan Masalah dan Pengendalian Pertanahan. Setiap seksi memiliki subseksi dan kelompok jabatan fungsional yang mendukung pelaksanaan tugasnya secara teknis dan administratif. Dalam konteks implementasi kebijakan pertanahan, penerapan teori Edward III yang mencakup empat faktor utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi, menjadi sangat relevan.

Pertama, faktor komunikasi di Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung tercermin dalam alur komunikasi antara Kepala Kantor, pejabat struktural, serta para pegawai fungsional. Komunikasi juga berlangsung dengan masyarakat, khususnya melalui layanan publik seperti Pelataran

(Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan) yang membuka akses bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan di luar hari kerja.

Kedua, faktor sumber daya terlihat dari ketersediaan tenaga fungsional dan struktural yang kompeten, serta penggunaan peralatan survei dan teknologi informasi (KKP berbasis data spasial). Sumber daya ini mendukung kelancaran tugas administrasi pertanahan, meskipun dalam praktiknya masih diperlukan peningkatan kompetensi SDM dan optimalisasi penggunaan teknologi agar pelayanan lebih efektif dan efisien.

Ketiga, faktor disposisi, yang mencerminkan sikap dan komitmen pelaksana kebijakan, tampak pada tanggung jawab Kepala Kantor Pertanahan dan pejabat lainnya dalam memimpin, mengendalikan, dan mengkoordinasikan pelaksanaan kebijakan pertanahan. Sikap proaktif dan inovatif pelaksana, seperti melalui program Pelataran, menunjukkan adanya upaya untuk menghadirkan layanan yang lebih responsif dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat.

Keempat, faktor struktur birokrasi di Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung tercermin dalam pembagian tugas yang jelas sesuai dengan Peraturan Menteri ATR/BPN. Struktur yang lengkap ini memfasilitasi koordinasi antarseksi dan subseksi, serta mendukung fungsi pengawasan, evaluasi, dan pelaporan secara terencana. Struktur birokrasi yang solid memungkinkan implementasi kebijakan pertanahan dapat berjalan sesuai rencana, walaupun ke depannya perlu disesuaikan agar lebih adaptif terhadap perkembangan sosial dan kebutuhan layanan masyarakat yang semakin dinamis.

VI. SIMPULAN DAN SARAN

6.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis terhadap Implementasi Program Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan (Pelataran) pada Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung, maka pada bab ini disampaikan kesimpulan yang merangkum temuan-temuan dalam penelitian, sebagai berikut :

1. Pada indikator komunikasi, implementasi yang telah dijalankan sudah terlaksana, Pada indikator komunikasi, implementasi yang telah dijalankan sudah terlaksana dengan cukup baik, terlihat dari adanya penyampaian informasi melalui berbagai media seperti media sosial, papan pengumuman, dan komunikasi langsung oleh petugas loket kepada masyarakat. Namun demikian, penyebaran informasi masih terbatas di lingkungan Kantor Pertanahan, sehingga belum menjangkau masyarakat secara luas. Kurangnya sosialisasi ke luar menyebabkan masih banyak masyarakat yang belum mengetahui keberadaan program Pelataran. Diperlukan komunikasi yang lebih efektif dan menyeluruh agar informasi mengenai program ini dapat tersebar luas dan menjangkau seluruh lapisan masyarakat, sehingga tujuan dari program dapat tercapai secara optimal.
2. Pada indikator sumber daya, implementasi yang telah dijalankan sudah terlaksana, ditunjukkan dengan tersedianya petugas yang kompeten dan fasilitas pendukung yang memadai dalam pelaksanaan program Pelataran. Pegawai yang ditugaskan telah memahami tugas dan tanggung jawabnya, serta menjalankan pelayanan sesuai dengan standar operasional. Meskipun implementasi program Pelataran pada aspek sumber daya telah berjalan dengan baik, ditunjukkan oleh tersedianya petugas yang kompeten dan fasilitas pendukung yang memadai, namun masih diperlukan upaya

penyesuaian penugasan SDM dengan kebutuhan jenis layanan yang tersedia pada akhir pekan.

3. Pada indikator disposisi, implementasi program telah terlaksana dengan baik, tercermin dari sikap para petugas yang ramah, responsif, dan profesional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat selama akhir pekan. Petugas menunjukkan komitmen tinggi untuk membantu pemohon meskipun bekerja di luar hari kerja biasa. Hal ini menciptakan pengalaman pelayanan yang positif bagi masyarakat. Meskipun demikian, beberapa kendala masih ditemukan, terutama terkait dengan lamanya proses penyelesaian dokumen seperti sertifikat, yang bukan disebabkan oleh sikap petugas, melainkan oleh faktor teknis lainnya seperti proses digitalisasi atau alih media. Saat ini belum terdapat kebijakan pemberian insentif atau kompensasi khusus bagi pegawai yang melaksanakan tugas pelayanan di akhir pekan.
4. Pada indikator struktur birokrasi, implementasi program Pelataran telah terlaksana secara terstruktur dan sesuai dengan tugas serta kompetensi masing-masing pegawai. Penugasan dilakukan secara bergilir untuk memastikan pelayanan tidak mengganggu aktivitas pada hari kerja, dan sistem birokrasi berjalan sesuai prosedur tanpa adanya praktik *bypassing*. Koordinasi antarunit telah dilakukan dengan baik, termasuk dalam hal penyampaian surat tugas dan pengaturan jadwal pegawai. Hal ini menunjukkan bahwa struktur organisasi di Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung mampu mendukung kelancaran pelaksanaan program.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Implementasi Program Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan (Pelataran) di Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Menyesuaikan Penugasan SDM dengan kebutuhan jenis layanan meskipun petugas yang tersedia dinilai kompeten dan fasilitas mendukung, masih ditemukan ketidaksinkronan antara layanan yang tersedia dan petugas yang ditugaskan. Oleh karena itu, perlu dilakukan petugas

berdasarkan kebutuhan layanan setiap akhir pekan. Sistem penugasan sebaiknya mempertimbangkan jenis layanan yang paling sering diajukan masyarakat, agar seluruh layanan seperti roya, peralihan hak, dan balik nama dapat dilayani secara optimal pada hari pelaksanaan.

2. Meningkatkan efisiensi proses pelayanan dan percepat proses teknis meskipun disposisi petugas menunjukkan sikap profesional dan pelayanan yang baik, masih terdapat kendala dalam proses penyelesaian dokumen karena faktor teknis seperti digitalisasi sertifikat. Oleh karena itu, disarankan agar Kantor Pertanahan mempercepat proses alih media dan memperkuat sistem kerja teknis, baik melalui peningkatan SDM teknis maupun integrasi sistem digital yang lebih efisien, sehingga masyarakat tidak hanya puas terhadap pelayanan, tetapi juga terhadap hasilnya. Selain itu, juga diharapkan untuk bisa memberikan insentif kepada para pelaksana program guna meningkatkan motivasi dan kinerja pegawai.

DAFTAR PUSTAKA

- Ady Thea, D. A. (2023, 27 Mei). *Menteri ATR/BPN target PTSL 126 juta bidang tanah terealisasi 2025*. Hukumonline. Diakses pada 7 Juli 2025, dari <https://www.hukumonline.com/berita/a/menteri-atr-bpn-target-ptsl-126-juta-bidang-tanah-teralisasi-2025-lt6471f0b547a42/>
- Agustino, L. (2020). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik* : Edisi Revisi Ke-2. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, S. (2012). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bali, R. T. (2021). *Dampak Program Pelataran terhadap Peningkatan Pelayanan Pendaftaran Tanah dan Indeks Kepuasan Masyarakat Program Pelataran* [Skripsi, Universitas].
- Bungin, B. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana.
- Cahyaningrum, D., & Nugroho, A. (2019). Evaluasi Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik*, 13(2), 112–123.
- Dwiyanto, A. (2005). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Grindle, M. S. (dalam Agustino, 2020). Implementation as a Political and Administrative Process.
- Herdiansyah, H. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif: Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Kementerian ATR/BPN. (2022). *Surat Sekretaris Jenderal Kementerian ATR/BPN Nomor: HK.02/1215/VII/2022 tentang Loker Prioritas Pelayanan Pertanahan dan Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (Pelataran)*.

- Kementerian ATR/BPN. (2025). *Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2025*.
- Kementerian Agraria dan Tata Ruang/BPN. (2010). *Peraturan Nomor 1 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan*.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2020). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Mogues, T., dkk. (2023). Public Services and Development. *Journal of Development Studies*, 59(1), 33–52.
- Moleong, L. J. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Muslikan, B. A. (2023). *Kebijakan Pelayanan Publik dalam Penyelenggaraan Layanan Pertanahan Akhir Pekan (Pelataran)* [Skripsi, Universitas].
- Musyarofa, S. I. (2024). *Implementasi Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (Pelataran) sebagai Perwujudan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik pada Badan Pertanahan Nasional* [Skripsi, Universitas].
- Pasolong, H. (2021). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Putri, N. A. M., dkk. (2023). *Analisis Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Akhir Pekan dan Malam Hari Pemerintah Kota Semarang (Studi Kasus Kecamatan Candisari)* [Laporan Penelitian, Universitas].
- Putri, N. A. M., dkk. (2023). Analisis Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Akhir Pekan dan Malam Hari Pemerintah Kota Semarang (Studi Kasus Kecamatan Candisari). *Jurnal Ilmu Administrasi*, 8(3), 210–225.
- Rifa'i, M. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajawali Pers.

- Rosalia, T. (2018). *Pelayanan Publik: Teori dan Implementasi*. Malang: UB Press.
- Setiawan, J. (2004). *Pengantar Administrasi Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Subarsono, A. G. (2011). *Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suherman, W. (2010). *Dasar-dasar Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Kencana.
- Tayibnapis, F. Y. (2008). *Evaluasi Program*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. (2007). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2016). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria (UUPA).
- Wibawa, S. (2021). *Introduksi Weekend Service di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Tangerang, Provinsi Banten* [Skripsi, Universitas].
- Wibawa, S. (2021). *Introduksi Weekend Service di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Tangerang*. *Jurnal Pelayanan Publik*, 4(1), 78–89.
- Wiriaatmadja, R. (2009). *Kebijakan Publik dalam Perspektif Teoritis dan Praktis*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Winarno, B. (2008). *Kebijakan Publik: Teori dan Proses*. Yogyakarta: MedPress.
- Widi, R. (2010). *Metodologi Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A. And Berry, L.L. 2007. The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*. Vol 60, 37-38.