

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT DAN KENDALA
PELAKSANAAN PELAYANAN PERTANAHAN AKHIR PEKAN
(PELATARAN) DI KANTOR PERTANAHAN KOTA ADMINISTRASI
JAKARTA PUSAT**

SKRIPSI

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



Disusun oleh :

CELIKA HANY

NIT. 22314137

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

2026

ABSTRACT

Land services are an important part of public services because they are directly related to legal certainty over land rights and the community's need for accessible administrative services. However, some members of the community, especially working people, have limited time to access land services on weekdays. To respond to this condition, the Ministry of Agrarian Affairs and Spatial Planning/National Land Agency introduced the Weekend Land Service Program, known as Pelataran, as a service innovation for applicants who have limited time on weekdays. At the Land Office of Central Jakarta Administrative City, Pelataran is implemented every Saturday from 08.00 a.m. to 12.00 p.m. to provide easier access for people who cannot attend regular service hours.

This study aims to measure the level of public satisfaction with Pelataran based on the Community Satisfaction Index and to identify the internal and external constraints and solutions. This research used a sequential explanatory mixed methods design. Quantitative data were collected through questionnaires distributed to 50 Pelataran service users to calculate the Community Satisfaction Index. Qualitative data were collected through interviews with 2 land office staff and 2 community members to explain the obstacles and solutions related to the implementation of Pelataran. Public satisfaction was measured based on the elements of the Community Satisfaction Index in accordance with the Regulation of the Minister of Administrative and Bureaucratic Reform Number 14 of 2017.

The results showed that the Community Satisfaction Index (IKM) score was 81.78, with a service quality grade of B and categorized as Good. Pelataran was considered helpful for the public, particularly workers, by providing access to land services on Saturdays. However, several service elements still require improvement, including service product specifications, staff competence, fees/tariffs, systems, mechanisms and procedures, and complaint handling. Internal constraints included limited staff, network or application disruptions, and differences in staff understanding when handling complex land cases. External constraints included incomplete applicant documents, limited public understanding of service requirements, and cases requiring further coordination. Improvements should focus on providing clearer information and requirement checklists, developing standard operating procedures (SOPs) for Saturday services and system disruptions, improving staff readiness, and strengthening public education regarding service procedures, fees, and completion times.

Keywords: Community Satisfaction, Weekend Land Services, Community Satisfaction Index.

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	2
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
<i>ABSTRACT</i>	ix
INTISARI	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1. Tujuan Penelitian	6
2. Manfaat Penelitian	6
D. Batasan Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Kajian Terdahulu.....	10
B. Kajian Teoritis	20
1. Pelayanan Publik.....	20
2. Program Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan (Pelataran) ...	22

3. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).....	26
4. Kendala Dalam Pelataran	28
5. Solusi dalam Pelataran	30
C. Kerangka Pemikiran.....	33
BAB III METODE PENELITIAN.....	35
A. Format Penelitian.....	35
B. Lokasi Penelitian.....	36
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	37
D. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	41
E. Uji Kualitas Data Penelitian	47
F. Teknik Analisis Data	52
BAB IV GAMBARAN UMUM	57
A. Lokasi Penelitian.....	57
B. Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan (Pelataran)	63
C. Mata Pencapaian	66
BAB V ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KEGIATAN PELAYANAN PERTANAHAN AKHIR PEKAN	70
A. Karakteristik Responden.....	70
B. Instrumen Aksesibilitas	76
C. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat	76
BAB VI KENDALA DAN SOLUSI DALAM PELAYANAN PERTANAHAN AKHIR PEKAN DI KANTOR PERTANAHAN KOTA ADMINISTRASI JAKARTA PUSAT	84
A. Kendala dalam Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan (Pelataran).....	89
B. Solusi Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan (Pelataran).....	97
BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN	102
A. Kesimpulan	102

B. Saran	104
DAFTAR PUSTAKA.....	106
LAMPIRAN.....	112

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan pertanahan merupakan salah satu layanan publik yang penting karena berkaitan langsung dengan kepastian hukum atas tanah. Pendaftaran tanah di Indonesia diatur antara lain dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah dan Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2021 tentang Hak Pengelolaan, Hak Atas Tanah, Satuan Rumah Susun, dan Pendaftaran Tanah. Melalui pendaftaran tanah, masyarakat dapat memperoleh sertipikat sebagai bukti hak atas tanah yang sah dan diakui secara hukum. Namun, dalam pelaksanaannya, akses terhadap layanan pertanahan masih menjadi kendala bagi sebagian masyarakat, terutama masyarakat pekerja yang memiliki keterbatasan waktu untuk datang langsung ke Kantor Pertanahan pada hari dan jam kerja.

Berdasarkan data awal pelaksanaan Pelataran di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Pusat, jumlah pengguna layanan Pelataran menunjukkan adanya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan pertanahan di luar hari kerja. Pada bulan Desember 2025 tercatat sebanyak 20 pengguna layanan Pelataran, sedangkan pada bulan Januari 2026 tercatat sebanyak 29 pengguna layanan. Jenis layanan yang dimanfaatkan masyarakat meliputi layanan informasi, roya, perubahan hak, pendaftaran SK, pengukuran, pemecahan, balik nama waris, dan layanan pertanahan lainnya. Data tersebut menunjukkan bahwa Pelataran memiliki peran penting sebagai alternatif pelayanan bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu pada hari kerja.

Bagi masyarakat pekerja, pengurusan administrasi pertanahan sering kali sulit dilakukan karena harus menyesuaikan dengan waktu pelayanan yang pada umumnya berlangsung pada hari kerja. Kondisi ini dapat menyebabkan masyarakat menunda pengurusan layanan pertanahan atau menggunakan kuasa maupun perantara karena keterbatasan waktu untuk mengurusnya secara langsung. Hal ini sejalan dengan Napitupulu (2015) yang menunjukkan bahwa pelayanan pertanahan pada akhir pekan diperlukan untuk memberikan kemudahan akses bagi masyarakat yang tidak dapat mengurus layanan pertanahan pada hari kerja. Selain itu, Muslikan (2023) juga menjelaskan bahwa Pelataran dapat membantu masyarakat memperoleh layanan pertanahan secara lebih mudah di luar hari kerja.

Pelayanan publik seharusnya diselenggarakan secara mudah, jelas, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dalam konteks pertanahan, penyelenggaraan pelayanan tersebut juga berkaitan dengan Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2021 tentang Hak Pengelolaan, Hak Atas Tanah, Satuan Rumah Susun, dan Pendaftaran Tanah. Peraturan ini menjadi dasar penting dalam penyelenggaraan administrasi pertanahan yang tertib, modern, dan memberikan kepastian hukum kepada masyarakat. Oleh karena itu, Pelataran menjadi salah satu bentuk dukungan pelayanan pertanahan yang lebih mudah diakses oleh masyarakat, terutama bagi pemohon yang memiliki keterbatasan waktu pada hari kerja.

Untuk menjawab persoalan tersebut, Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional menghadirkan inovasi Program Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan (Pelataran). Program ini berawal dari

diterbitkannya Surat Edaran Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 12/SE/XI/2014 tentang Loker Prioritas Pelayanan Pertanahan dan Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan, yang bertujuan memberikan kemudahan akses layanan pertanahan bagi masyarakat yang tidak dapat mengurus keperluan pertanahan pada hari kerja. Selanjutnya, kebijakan tersebut diperkuat melalui Surat Edaran Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 14/SE-HK.02/VII/2022 tentang Loker Prioritas Pelayanan Pertanahan dan Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (Pelataran) yang mengatur pelaksanaan layanan pertanahan pada akhir pekan bagi pemohon langsung tanpa kuasa atau perantara.

Di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Pusat, Pelataran dilaksanakan pada hari Sabtu pukul 08.00–12.00 WIB. Pelataran ditujukan bagi pemohon langsung, sehingga masyarakat dapat mengurus layanan pertanahan tanpa menggunakan kuasa atau perantara. Ketentuan ini juga menjadi batasan dalam penelitian, yaitu responden yang digunakan adalah masyarakat yang datang langsung sebagai pengguna layanan Pelataran.

Pelaksanaan Pelataran juga memiliki keterkaitan dengan prinsip penyelenggaraan pemerintahan yang baik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan. Prinsip tersebut dapat dilihat melalui keterbukaan informasi layanan, kepastian prosedur, transparansi biaya resmi, serta tersedianya ruang pengaduan bagi masyarakat. Dalam penelitian ini, prinsip penyelenggaraan pelayanan yang baik tersebut diukur melalui unsur Indeks Kepuasan Masyarakat, terutama pada unsur persyaratan,

sistem mekanisme dan prosedur, biaya/tarif, serta penanganan pengaduan, saran, dan masukan.

Urgensi Pelataran semakin terlihat di wilayah perkotaan seperti Jakarta Pusat. Sebagai kota administrasi yang menjadi pusat pemerintahan, perkantoran, dan kegiatan ekonomi, Jakarta Pusat memiliki mobilitas masyarakat yang tinggi. Kondisi ini menyebabkan sebagian masyarakat, terutama pekerja, memiliki keterbatasan waktu untuk mengurus layanan pertanahan pada hari kerja. Data BPS Kota Jakarta Pusat Dalam Angka 2025 menunjukkan bahwa jumlah penduduk bekerja di Jakarta Pusat didominasi oleh kelompok buruh, karyawan, dan pegawai. Hal ini memperkuat alasan bahwa layanan pertanahan di luar hari kerja diperlukan bagi masyarakat pekerja. Oleh karena itu, Pelataran pada hari Sabtu menjadi alternatif pelayanan bagi masyarakat yang sulit datang ke Kantor Pertanahan pada jam kerja reguler.

Beberapa penelitian sebelumnya telah mengkaji pelaksanaan layanan pertanahan akhir pekan di berbagai daerah. Muslikan (2023) menunjukkan bahwa Pelataran di Kabupaten Demak dapat mempermudah akses masyarakat, mengurangi kesalahan administrasi, meminimalkan pelanggaran prosedur, serta meningkatkan efisiensi waktu pelayanan. Putri dkk. (2023) menemukan bahwa pelayanan akhir pekan dan malam hari di Kota Semarang mampu meningkatkan jumlah pengguna layanan, meskipun masih terdapat kendala pada kesiapan fasilitas dan sumber daya pelaksana. Napitupulu (2015) menunjukkan bahwa pelayanan pertanahan akhir pekan di Jakarta Barat memperoleh respons positif dari masyarakat, namun masih menghadapi kendala pendanaan dan rendahnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur layanan. Rahma (2025) di

Kabupaten Bekasi dan Bali (2024) di Kabupaten Gowa juga menunjukkan bahwa pelayanan akhir pekan dinilai membantu masyarakat dan berkaitan dengan peningkatan kepuasan masyarakat.

Berdasarkan sintesis kajian terdahulu tersebut, dapat diketahui bahwa layanan pertanahan akhir pekan pada umumnya memberikan manfaat dalam memperluas akses pelayanan, khususnya bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu pada hari kerja. Namun, penelitian terdahulu masih banyak berfokus pada pelaksanaan program atau tingkat kepuasan secara umum. Belum banyak penelitian yang memetakan unsur Indeks Kepuasan Masyarakat yang memperoleh nilai rendah, kemudian mengaitkannya dengan kendala internal dan eksternal melalui wawancara. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki kontribusi konkret, yaitu mengukur kepuasan masyarakat berdasarkan unsur IKM, menguatkan hasil pengukuran tersebut dengan wawancara, serta menyusun prioritas perbaikan Pelataran di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Pusat. Kontribusi ini menjadi dasar penting agar hasil penelitian tidak hanya menunjukkan nilai kepuasan masyarakat, tetapi juga menjelaskan kendala dan solusi yang perlu diperbaiki dalam pelaksanaan Pelataran.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis kepuasan masyarakat terhadap Program Pelataran di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Pusat. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui kendala dalam pelaksanaan Pelataran, baik dari sisi internal maupun eksternal, serta solusi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengangkat penelitian berjudul **“Analisis Kepuasan Masyarakat dan Kendala Pelaksanaan Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan**

(PELATARAN) di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Pusat.”

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap Pelataran di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Pusat berdasarkan unsur Indeks Kepuasan Masyarakat?
2. Apa saja kendala internal dan eksternal dalam pelaksanaan Pelataran, serta bagaimana solusi yang dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengukur dan menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan Pelataran berdasarkan unsur Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Pusat.
- b. Untuk mengidentifikasi kendala internal dan eksternal serta solusi dalam pelaksanaan Pelataran di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Pusat.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah ilmu pengetahuan dalam bidang administrasi publik dan manajemen pelayanan publik, khususnya mengenai evaluasi inovasi pelayanan pertanahan berbasis Indeks Kepuasan Masyarakat. Penelitian ini juga memberikan kontribusi dalam menghubungkan unsur IKM yang masih rendah dengan kendala internal dan eksternal dalam pelaksanaan Pelataran.

b. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Pusat dalam meningkatkan kualitas Pelataran. Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk menentukan prioritas perbaikan unsur IKM, memperjelas informasi persyaratan layanan, menyusun SOP khusus layanan hari Sabtu, menyediakan daftar cek persyaratan, serta memperkuat sistem pengaduan dan edukasi layanan kepada masyarakat.

D. Batasan Penelitian

Untuk menjaga fokus penelitian, batasan penelitian ditetapkan sebagai berikut:

1. Batasan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Pusat. Fokus penelitian dibatasi pada pelaksanaan Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan atau Pelataran yang dilaksanakan pada hari Sabtu pukul 08.00–12.00 WIB. Unit analisis dalam penelitian ini adalah pengguna layanan Pelataran yang datang langsung sebagai pemohon, serta pegawai yang terlibat dalam pelaksanaan Pelataran.

2. Batasan Waktu Pengambilan Data

Pengambilan data penelitian dibatasi pada periode pelaksanaan survei dan wawancara, yaitu tanggal 23 Februari 2026 sampai dengan 23 April 2026. Data yang digunakan dalam penelitian ini hanya mencakup masyarakat yang menggunakan layanan Pelataran selama periode tersebut.

3. Batasan Responden Penelitian

Responden kuesioner dalam penelitian ini dibatasi pada 50 masyarakat yang datang langsung sebagai pemohon layanan Pelataran di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Pusat selama periode penelitian. Jumlah 50 responden diperoleh dari pemohon langsung yang hadir dan bersedia mengisi kuesioner selama masa pengambilan data. Penelitian ini tidak mencakup pemohon yang menggunakan kuasa atau perantara, karena Pelataran ditujukan bagi pemohon langsung. Selain responden kuesioner, penelitian ini juga menggunakan informan wawancara yang dipilih secara *purposive*, yaitu 2 pegawai Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Pusat yang terlibat dalam pelaksanaan Pelataran dan 2 masyarakat pengguna layanan Pelataran. Informan tersebut dipilih karena dianggap mengetahui dan mengalami langsung pelaksanaan Pelataran, sehingga dapat memberikan informasi mengenai kendala dan solusi pelayanan.

4. Batasan Jenis Layanan

Penelitian ini hanya membahas layanan pertanahan yang tersedia dan digunakan oleh masyarakat dalam Program Pelataran di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Pusat, seperti layanan informasi dan konsultasi pertanahan, roya, perubahan atau peningkatan hak, balik nama, SKPT atau pengecekan sertipikat, serta layanan pertanahan lain yang dilayani pada saat Pelataran. Penelitian ini tidak membahas seluruh layanan pertanahan reguler yang dilaksanakan pada hari kerja.

5. Batasan Instrumen Penelitian

Pengukuran kepuasan masyarakat dalam penelitian ini dibatasi pada unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017. Unsur yang digunakan meliputi persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya atau tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, serta sarana dan prasarana. Instrumen kuesioner digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan unsur IKM, sedangkan wawancara digunakan untuk menjelaskan kendala internal, kendala eksternal, dan solusi dalam pelaksanaan Pelataran.

6. Batasan Fokus Kajian

Fokus penelitian ini dibatasi pada pengukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap Pelataran berdasarkan unsur Indeks Kepuasan Masyarakat, serta identifikasi kendala internal, kendala eksternal, dan solusi dalam pelaksanaannya. Penelitian ini tidak membahas efektivitas kebijakan Pelataran maupun melakukan perbandingan antara pelayanan reguler dan Pelataran. Hasil penelitian difokuskan untuk menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat serta mengidentifikasi kendala dan solusi sebagai bahan evaluasi peningkatan kualitas pelayanan.

BAB VII

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Pusat, maka dapat diambil kesimpulan dan saran sebagai berikut :

A. Kesimpulan

1. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan atau Pelataran di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Pusat memperoleh nilai IKM sebesar 81,78. Nilai tersebut termasuk dalam mutu pelayanan B dengan kategori Baik. Unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah waktu penyelesaian serta sarana dan prasarana, yang masing-masing memperoleh nilai konversi 83,75. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat memberikan penilaian baik terhadap waktu pelayanan dan fasilitas yang digunakan dalam pelaksanaan Pelataran.

Namun, nilai IKM tersebut belum mencapai kategori Sangat Baik karena masih terdapat beberapa unsur pelayanan yang memerlukan perbaikan. Unsur dengan nilai terendah adalah produk spesifikasi jenis layanan sebesar 79,75, diikuti kompetensi pelaksana sebesar 80,50, biaya/tarif sebesar 80,75, serta sistem, mekanisme, dan prosedur serta penanganan pengaduan, saran, dan masukan yang masing-masing memperoleh nilai 81,25. Dengan demikian, Pelataran dinilai telah memberikan pelayanan yang baik dan membantu memenuhi sebagian kebutuhan akses layanan pertanahan masyarakat, khususnya bagi pemohon yang memiliki

keterbatasan waktu pada hari kerja. Akan tetapi, perbaikan masih diperlukan terutama pada kejelasan jenis layanan, kompetensi petugas, informasi biaya/tarif, prosedur pelayanan, dan penanganan pengaduan.

2. Pelaksanaan Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan atau Pelataran di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Pusat masih menghadapi kendala internal dan eksternal. Kendala internal meliputi keterbatasan jumlah petugas pelayanan dibandingkan jumlah masyarakat yang datang, gangguan jaringan atau aplikasi pelayanan, serta perbedaan pemahaman antarpetugas dalam menangani kasus pertanahan yang kompleks. Kendala eksternal meliputi ketidaklengkapan dokumen persyaratan, kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur layanan, ekspektasi masyarakat bahwa semua layanan dapat selesai dalam satu hari, serta adanya kasus pertanahan yang memerlukan koordinasi lebih lanjut.

Upaya penyelesaian terhadap kendala tersebut perlu dilakukan melalui penguatan kesiapan petugas, penyesuaian jumlah petugas pada saat Pelataran, kesiapan jaringan dan aplikasi pelayanan, serta peningkatan koordinasi antarpetugas agar informasi yang diberikan kepada masyarakat lebih seragam. Selain itu, penyampaian informasi persyaratan, prosedur, biaya/tarif, jenis layanan, dan waktu penyelesaian perlu diperjelas melalui media sosial, website, banner, daftar cek persyaratan, serta petugas loket. Untuk permohonan yang membutuhkan koordinasi lintas seksi atau

instansi lain, Kantor Pertanahan perlu memberikan arahan tindak lanjut dan kepastian informasi kepada masyarakat.

B. Saran

1. Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Pusat diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan, khususnya pada aspek penyampaian informasi, SOP layanan hari Sabtu, serta penyediaan daftar cek persyaratan. Penyampaian informasi perlu diperjelas, terutama mengenai alur pelayanan, jenis layanan, biaya, dan waktu pelayanan melalui berbagai media sosial, website, banner, maupun loket pelayanan. Selain itu, diperlukan SOP khusus untuk layanan hari Sabtu agar pelaksanaan Pelataran memiliki alur kerja yang lebih jelas, terarah dan seragam bagi seluruh petugas. Kantor pertanahan juga perlu menyediakan daftar cek persyaratan pada setiap jenis layanan agar masyarakat dapat menyiapkan dokumen dengan lengkap sebelum datang, sehingga proses pelayanan dapat berlangsung lebih cepat, tertib, dan efektif.
2. Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Pusat diharapkan dapat meminimalisir kendala pelayanan dengan menyusun prioritas perbaikan. Pertama, perlu memperjelas informasi persyaratan layanan agar masyarakat mengetahui dokumen yang harus dibawa sebelum datang. Kedua, perlu meningkatkan kesiapan SDM/petugas pelayanan, baik dari segi jumlah maupun pemahaman terhadap jenis layanan pertanahan. Ketiga, perlu menyusun SOP penanganan gangguan sistem agar pelayanan tetap dapat berjalan atau memiliki alternatif saat terjadi kendala jaringan maupun aplikasi. Keempat, edukasi layanan kepada masyarakat perlu diperkuat melalui media

sosial, website, banner, serta penyampaian informasi secara langsung di loket pelayanan. Upaya ini penting agar masyarakat lebih memahami alur, prosedur, biaya, dan waktu pelayanan yang berlaku.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, K., & Dharmawangsa, A. S.-W. (2020). Tata kelola pemerintahan desa terhadap peningkatan pelayanan publik di Desa Pematang Johar. *JUWARTA: Jurnal Wacana Administrasi Negara*, 3(2). <https://jurnal.dharmawangsa.ac.id/index.php/juwarta/article/download/891/825>
- Arsi, A. (2021). Reliabilitas instrumen dengan menggunakan SPSS. Deepublish.
- Bogdan, R. C., & Biklen, S. K. (2007). *Qualitative Research for Education: An Introduction to Theory and Methods* (5th ed.). Boston: Pearson Education
- Badan Pusat Statistik Kota Jakarta Pusat. (2025). *Kota Jakarta Pusat Dalam Angka 2025*. BPS Kota Jakarta Pusat.
- Bali, R. T. (2024). Dampak program Pelataran terhadap peningkatan pelayanan pendaftaran tanah dan indeks kepuasan masyarakat program Pelataran (Studi kasus di Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa). Universitas Hasanuddin.
- Creswell, J. W., & Plano Clark, V. L. (2018). *Designing and conducting mixed methods research* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Dakwah, A. R. (2018). Analisis data kualitatif. *Al-Hadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*, 17(33). <https://jurnal.uin-antasari.ac.id/index.php/alhadharah/article/view/2374>
- Fraenkel, J. R., Wallen, N. E., & Hyun, H. H. (2012). *How to design and evaluate research in education*. McGraw-Hill.
- Frinaldi, A., & Muharman, A. (2023). Penerapan pelayanan publik yang berinovasi dalam mewujudkan good governance pada sektor publik.

- Publika: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, 9(1), 90–98.
[https://doi.org/10.25299/jiap.2023.vol9\(1\).12670](https://doi.org/10.25299/jiap.2023.vol9(1).12670)
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hio, A. D., Djogo, O., Utojo, W., & Yuliaty, F. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas hubungan terhadap efektivitas pelayanan serta implikasinya terhadap kepuasan pasien rawat jalan. *Jurnal Ilmiah*, 5(2), 1025–1038.
- Irawan, M. (2020). Pengaruh komite sekolah dan kepemimpinan transformasional kepala sekolah terhadap peningkatan kualitas layanan akademik. Universitas Negeri Malang.
- Iskandar. (2020). Metode penelitian campuran: Konsep, prosedur, dan contoh penerapan. PT Remaja Rosdakarya.
- Ismowati, M., & Mardiyanto, R. (2017). Analisis indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan masyarakat. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 9, 167–186.
- Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Pusat. (2026). *Laman resmi Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Pusat*. Diakses pada 1 Juli 2026, dari <https://kot-jakpus.atrbpn.go.id/>
- Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Pusat. (2026). *Visi & Misi*. Diakses pada 1 Juli 2026, dari <https://kot-jakpus.atrbpn.go.id/visi-misi>
- Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional. (2026). *Lewat Program PELATARAN, Masyarakat Bisa Dapatkan Layanan Pertanahan di Akhir Pekan*. Diakses pada 1 Juli 2026, dari <https://www.atrbpn.go.id/berita/lewat-program-pelataran-masyarakat-bisa-dapatkan-layanan-pertanahan-di-akhir-pekan>

- Kumar, R. (2011). *Research methodology: A step-by-step guide for beginners*. SAGE Publications.
- Main, M. E. (2016). Common statistical tests and interpretation in nursing research. *Journal of Nursing Research*, 2(3).
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications
- Martono, N. (2010). *Metode kuantitatif: Analisis isi dan analisis data sekunder*. Rajawali Press.
- Muhson, A. (2006). *Teknik analisis kuantitatif*. Universitas Negeri Yogyakarta Press.
- Mukarom, Z., Laksana, M. W., & Nasrudin, E. (2018). *Manajemen pelayanan publik*. Pustaka Setia.
- Muslikan, B. A. (2023). Kebijakan Pelayanan Publik dalam Penyelenggaraan Layanan Pertanahan Akhir Pekan (PELATARAN). *Law, Development and Justice Review*, 6(1), 66–81. <https://doi.org/10.14710/ldjr.6.2023.66-81>
- Napitupulu, D. D. (2015). *Evaluasi pelayanan pertanahan pada hari Sabtu dan Minggu di Kantor Pertanahan Kota Administratif Jakarta Barat*. Universitas Indonesia.
- Noer, R. T., & Nugroho, H. (2024). Transformasi digital pendaftaran tanah. *Jurnal Ilmiah*, 1(6), 250–261.
- Pane, I., Hadju, V., & Maghfuroh, L. (2021). *Desain penelitian mixed method*. Deepublish.
- Pratiwi, W., Susilowati, T., & Karim, A. (2021). Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Polres Semarang. *Jurnal Administrasi Publik*, 2(1), 51–67.

- Putri, N. A. M. A., Astuti, P., & Supratiwi. (2023). Analisis implementasi kebijakan pelayanan terpadu akhir pekan dan malam hari. Universitas Negeri Semarang.
- Rachmadani, S., & Meirinawati. (2016). Kualitas pelayanan weekend service di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gresik. Universitas Airlangga.
- Rahma, A. D. (2025). Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tanah akhir pekan. Universitas Indonesia.
- Sapri, S., Mustanir, A., & Darman, H. (2022). Pelayanan publik: Implementasi dan aktualisasi. CV Penerbit Qiara Media.
- Suandi. (2019). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Universitas Sriwijaya.
- Subhaktiyasa, P. G. (2024). Menentukan populasi dan sampel. *Jurnal Ilmiah*, 9, 2721–2731.
- Sugiyono. (2018). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.
- Surahman, S., Anandy, W., & S, I. F. (2025). Penyuluhan hukum dan edukasi interaktif pendaftaran tanah. *Jurnal Abdi Masyarakat Indonesia*, 5(2), 637–646. <https://doi.org/10.54082/jamsi.1512>
- Yulianto, E., Safudin, M., & Supriatiningsih. (2019). Rancang bangun sistem informasi pelayanan masyarakat berbasis web. *Indonesian Journal on Software Engineering*, 5(1), 95–103. <https://doi.org/10.31294/ijse.v5i1.5868>

Peraturan dan Perundang- Undangan

Kementerian ATR/BPN. 2022. Surat Edaran Menteri ATR/Kepala BPN Nomor 14/SE-HK.02/VII/2022 tentang Loker Prioritas Pelayanan Pertanahan dan Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (PELATARAN). Jakarta

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2017). Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Kementerian ATR/BPN. (2014). Surat Edaran Nomor 12/SE/XI/2014 tentang Pelayanan Pertanahan pada Hari Sabtu dan Minggu

Undang–Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah.

Permen ATR/Kepala BPN No. 3 Tahun 2023 tentang Penerbitan Dokumen Elektronik dalam Kegiatan Pendaftaran Tanah.

Permen ATR/Kepala BPN No. 5 Tahun 2025 tentang Pelimpahan Kewenangan Penetapan Hak Atas Tanah dan Kegiatan Pendaftaran Tanah.

Republik Indonesia. 2014. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan. Jakarta.

Republik Indonesia. 2021. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2021 tentang Hak Pengelolaan, Hak Atas Tanah, Satuan Rumah Susun, dan Pendaftaran Tanah. Jakarta.

Republik Indonesia. 2015. Peraturan Pemerintah Nomor 128 Tahun 2015 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian ATR/BPN. Jakarta.