ANALISIS KUALITAS PROGRAM PELAYANAN PERTANAHAN AKHIR PEKAN (PELATARAN) DI KANTOR PERTANAHAN KOTA BANDAR LAMPUNG

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Sebutan Sarjana Terapan

di Bidang Pertanahan pada Program Studi Diploma IV Pertanahan

Disusun Oleh:

FARHAN ASKARUZZAMAN

NIT. 22314230

KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/

BADAN PERTANAHAN NASIONAL

POLITEKNIK AGRARIA STPN

YOGYAKARTA

2026

ABSTRACT

Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan Program (PELATARAN) is a public service innovation developed by the Ministry of Agrarian Affairs and Spatial Planning/National Land Agency (ATR/BPN) to improve public access to land administration services by providing services on weekends. The program has been implemented at the Bandar Lampung City Land Office to provide alternative service hours for citizens who have limited access to land services during regular working days. This study aims to analyze the implementation of the PELATARAN Program, examine the quality of the services provided, and identify the factors influencing the quality of the PELATARAN Program at the Bandar Lampung City Land Office.

This study employed a descriptive qualitative approach. Data were collected through interviews, observations, documentation, and a literature review. Informants were selected using purposive sampling based on their direct involvement in the implementation of the PELATARAN Program and consisted of the Head of the General Administration Subdivision, the Coordinator of the Land Rights Registration Subsection, the Coordinator of the Land Rights Data Maintenance and PPAT Development Subsection, Front Office officers, and a PELATARAN service user. Data were analyzed through data reduction, data display, and conclusion drawing. The credibility of the findings was ensured through source triangulation by comparing information obtained from different informants with observations and supporting documents.

The findings indicate that the implementation of the PELATARAN Program has been carried out in accordance with established regulations through effective inter-unit coordination, competency-based task allocation, and periodic evaluations. Based on the perspective of the interviewed service user, the program provided positive service experiences, particularly regarding the adequacy of service facilities, the competence of personnel, the consistent implementation of standard operating procedures, the responsiveness of officers, and service delivery that was oriented toward community needs. The study also identified four main factors

identified as being associated with the quality of the PELATARAN Program, namely organizational factors, human resources, service systems, and the interviewed service user's need for alternative service hours on weekends. These findings regarding service quality should be interpreted with caution because the perspective of service users was represented by only one informant. Therefore, the findings reflect the experience of the interviewed service user and cannot be considered representative of the experiences of all PELATARAN service users.

Keywords : Public Service, Service Quality, PELATARAN Program, Land Services, Bandar Lampung City Land Office.

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI ii
MOTO iii
HALAMAN PERSEMBAHAN iv
KATA PENGANTAR vi
ABSTRACT vii
INTISARI ix
DAFTAR ISI xi
DAFTAR TABEL xiii
DAFTAR GAMBAR xiv
DAFTAR LAMPIRAN xv
BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian 6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 8
A. Kajian Literatur 8
B. Landasan Teori 17
C. Kerangka Pemikiran 23
D. Pertanyaan Penelitian 26
BAB III METODE PENELITIAN 28
A. Format Penelitian 28
B. Lokasi Penelitian 29
C. Definisi Operasional 29
D. Jenis, Sumber, dan Teknik Pengambilan Data 31
E. Informan Penelitian 37
F. Analisis Data 38
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN 41
A. Lokasi Penelitian 41
B. Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung 42
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN 50

A. Pelaksanaan Program PELATARAN 50
B. Faktor-Faktor yang Berimplikasi terhadap Kualitas Program PELATARAN di Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung 63
C. Perspektif Pengguna Layanan terhadap Implementasi Program PELATARAN 67
BAB VI PENUTUP 79
A. Kesimpulan 79
B. Saran 80
DAFTAR PUSTAKA 82
..... 84
LAMPIRAN 84

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Tanah merupakan kebutuhan dasar manusia yang memiliki fungsi sosial, ekonomi, dan hukum sehingga penyelenggaraan administrasi pertanahan memegang peranan penting dalam pembangunan nasional. Berdasarkan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria (UUPA), pemerintah menyelenggarakan pendaftaran tanah di seluruh wilayah Indonesia untuk menjamin kepastian hukum dan perlindungan hukum atas hak-hak atas tanah. Ketentuan tersebut kemudian diatur lebih lanjut melalui Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah, yang menegaskan bahwa pendaftaran tanah bertujuan memberikan kepastian hukum kepada pemegang hak melalui penyelenggaraan data fisik dan data yuridis secara tertib. Kepastian status hak atas tanah tidak hanya memberikan perlindungan hukum bagi pemegang hak, tetapi juga mendukung kegiatan ekonomi karena tanah dapat dimanfaatkan sebagai aset produktif maupun dijadikan agunan dalam kegiatan pembiayaan (De Soto, 2000). Sebaliknya, administrasi pertanahan yang belum tertib berpotensi menimbulkan ketidakjelasan status kepemilikan, tumpang tindih hak, sengketa, hingga konflik pertanahan yang pada akhirnya menghambat kepastian hukum dan pembangunan (Sumardjono, 2009).

Dalam konteks pembangunan nasional, tanah memegang peranan strategis karena berkaitan langsung dengan kegiatan ekonomi, sosial, budaya, bahkan politik. Hal ini dapat dilihat terutama di wilayah perkotaan, di mana perkembangan permukiman, pembangunan kawasan perumahan, pusat perdagangan, serta meningkatnya aktivitas transaksi jual beli tanah terjadi secara pesat. Dinamika tersebut menunjukkan bahwa tanah tidak hanya berfungsi sebagai tempat tinggal, tetapi juga sebagai komoditas ekonomi yang memiliki nilai investasi tinggi dan menjadi bagian penting dalam pembangunan wilayah perkotaan. Bagi masyarakat Indonesia yang dikenal sebagai masyarakat agraris, hubungan dengan tanah tidak dapat dilepaskan dari upaya pemenuhan kebutuhan dasar dan peningkatan kesejahteraan (Sidqi, 2024).

Oleh karena itu, penyelenggaraan layanan pertanahan yang efektif, transparan, dan berkualitas menjadi sangat penting bagi negara dan masyarakat, karena melalui layanan tersebut dapat terwujud kepastian hukum hak atas tanah, tertib administrasi pertanahan, serta pencegahan sengketa dan konflik pertanahan.

Kota Bandar Lampung merupakan ibu kota Provinsi Lampung yang terletak di bagian selatan Pulau Sumatera. Secara geografis, kota ini berada pada kawasan yang strategis karena menjadi pusat aktivitas pemerintahan, perdagangan, dan jasa di Provinsi Lampung serta didukung oleh kedekatannya dengan jalur transportasi utama yang menghubungkan Pulau Sumatera dan Pulau Jawa. Kota ini memiliki luas wilayah sekitar 197,22 km² (BPS, 2025) dan berperan sebagai pusat pemerintahan, perdagangan, serta jasa di wilayah Sumatera bagian selatan. Menurut Badan Pusat Statistik (BPS, 2025), jumlah penduduk Kota Bandar Lampung telah melampaui satu juta jiwa dengan kepadatan lebih dari 5.000 jiwa per kilometer persegi. Pertumbuhan penduduk dan perkembangan kawasan permukiman di Kota Bandar Lampung berpotensi meningkatkan kebutuhan masyarakat terhadap berbagai layanan pertanahan, seperti pendaftaran tanah, peralihan hak, dan pelayanan administrasi pertanahan. Kondisi tersebut menuntut penyelenggara pelayanan publik untuk menyediakan layanan yang mudah diakses, efektif, dan berkualitas.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat (1), pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam penyelenggaraannya, pelayanan publik harus memenuhi prinsip-prinsip penyelenggaraan yang menjamin kemudahan akses, kepastian pelayanan, serta orientasi pada kepentingan masyarakat. Prinsip-prinsip tersebut menjadi landasan normatif dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Adapun dalam penelitian ini, penilaian terhadap kualitas pelayanan tidak menggunakan prinsip-prinsip tersebut sebagai indikator analisis, melainkan menggunakan dimensi SERVQUAL yang terdiri atas *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* sebagai kerangka analisis kualitas pelayanan.

Pemilihan model SERVQUAL dilakukan karena model tersebut merupakan salah satu instrumen yang paling banyak digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik melalui perbandingan antara pelayanan yang diterima masyarakat dengan pelayanan yang diharapkan (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988).

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat (1), pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian aktivitas yang dilakukan oleh penyelenggara negara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi. Pelayanan publik yang baik menekankan prinsip aksesibilitas, kesederhanaan prosedur, ketepatan, responsivitas, dan kepuasan masyarakat dalam proses penyelenggaraannya (Parmanto et al., 2023). Kualitas pelayanan menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu layanan publik, termasuk dalam bidang pertanahan.

Kantor Pertanahan sebagai instansi vertikal Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) bertugas menyelenggarakan pelayanan pertanahan kepada masyarakat, seperti pendaftaran tanah, pemeliharaan data pertanahan, dan penerbitan sertipikat. Dalam pelaksanaannya, pelayanan tersebut masih menghadapi tantangan aksesibilitas karena jam operasional kantor umumnya hanya berlangsung pada hari kerja, sementara sebagian masyarakat memiliki keterbatasan waktu untuk mengakses layanan. Kondisi ini menyebabkan masyarakat, khususnya pekerja formal, sering kali harus menunda pengurusan administrasi pertanahan, mengambil cuti kerja, atau menggunakan jasa perantara untuk mengurus kebutuhannya. Selain itu, proses pelayanan yang memerlukan verifikasi dokumen dan penyelesaian melalui beberapa tahapan administrasi turut memperpanjang waktu pelayanan sehingga semakin membatasi kemudahan akses bagi masyarakat. Fenomena tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara kebutuhan masyarakat akan pelayanan pertanahan yang mudah diakses dengan pola penyelenggaraan layanan yang masih terbatas pada hari kerja. Permasalahan ini menjadi salah satu dasar bagi ATR/BPN untuk menghadirkan inovasi pelayanan yang mampu meningkatkan aksesibilitas pelayanan pertanahan bagi masyarakat.

Untuk menjawab permasalahan tersebut, Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) meluncurkan Program Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan (PELATARAN) melalui Surat Edaran Menteri ATR/Kepala BPN Nomor 14/SE-HK.02/VII/2022. Program ini memberikan alternatif waktu pelayanan pada hari Sabtu dan Minggu bagi masyarakat yang mengalami keterbatasan mengakses layanan pertanahan pada hari kerja. Di Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung, Program PELATARAN diharapkan mampu meningkatkan aksesibilitas pelayanan, mempercepat proses pelayanan, serta mengurangi kepadatan permohonan pada hari kerja. Meskipun demikian, keberadaan inovasi pelayanan belum serta-merta menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan Program PELATARAN di Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung sebagai dasar untuk menilai peran implementasi program sekaligus mengidentifikasi aspek-aspek pelayanan yang masih perlu ditingkatkan.

Untuk mengatasi serta mengurangi kesulitan warga dalam mengakses layanan pertanahan pada hari kerja oleh karena itu, Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) berkomitmen untuk memudahkan warga dalam mengajukan permohonan sertipikasi tanah dengan menyediakan layanan pada akhir pekan, yaitu hari Sabtu dan Minggu. Program ini mulai diluncurkan secara nasional pada tahun 2022 dan diterapkan pada sejumlah Kantor Pertanahan, terutama di wilayah dengan volume pelayanan yang tinggi. Di Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung, PELATARAN diselenggarakan pada akhir pekan dengan jadwal operasional setiap hari Sabtu dan Minggu pukul 08.00–12.00 waktu setempat. Program PELATARAN merupakan inovasi pelayanan pertanahan yang dilaksanakan oleh Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung sesuai ketentuan ATR/BPN berdasarkan Surat Edaran Menteri ATR/Kepala BPN Nomor 14/SE-HK.02/VII/2022. Program PELATARAN diharapkan mampu meningkatkan kemudahan akses masyarakat, mempercepat proses pelayanan, serta mengurangi kepadatan permohonan pada hari kerja (Nurdiana, 2025).

Program Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan (PELATARAN) merupakan salah satu inovasi pelayanan publik yang dikembangkan oleh Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional untuk meningkatkan akses masyarakat terhadap pelayanan pertanahan di luar hari kerja. Meskipun demikian, implementasi suatu inovasi pelayanan tidak serta merta menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan masyarakat. Evaluasi terhadap kualitas pelayanan tetap diperlukan sebagai bagian dari upaya perbaikan berkelanjutan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Penelitian Muslikan (2023) mengenai Program PELATARAN di Kabupaten Demak menunjukkan bahwa program tersebut mampu meningkatkan kemudahan akses pelayanan bagi masyarakat, namun pelaksanaannya masih memerlukan evaluasi secara berkelanjutan.

Meskipun demikian, implementasi suatu inovasi pelayanan publik tidak secara otomatis menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan masyarakat. Keberhasilan suatu inovasi perlu dievaluasi melalui penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diterima oleh pengguna layanan. Evaluasi tersebut penting untuk mengetahui sejauh mana Program PELATARAN telah mampu memberikan pelayanan yang andal, responsif, memberikan jaminan, menunjukkan empati, serta didukung oleh sarana pelayanan yang memadai sesuai dengan dimensi SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988). Oleh karena itu, penelitian mengenai kualitas Program PELATARAN di Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung menjadi penting sebagai dasar untuk menilai implementasi program sekaligus mengidentifikasi aspek-aspek pelayanan yang masih perlu ditingkatkan.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelaksanaan PELATARAN di Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung?
2. Bagaimana kualitas pelayanan Program PELATARAN di Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung berdasarkan dimensi SERVQUAL?

3. Apa saja faktor-faktor yang teridentifikasi berimplikasi terhadap kualitas pelayanan Program Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan (PELATARAN) di Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang akan diteliti, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas program PELATARAN di Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung. Secara spesifik, penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut :

a. Untuk Mendeskripsikan pelaksanaan Program Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan (PELATARAN) di Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung.
b. Untuk Menganalisis kualitas pelayanan Program Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan (PELATARAN) di Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung berdasarkan dimensi SERVQUAL.
c. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang teridentifikasi berimplikasi terhadap kualitas pelayanan Program Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan (PELATARAN) di Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung.

2. Manfaat Penelitian

Diharapkan penelitian ini memberikan manfaat berupa:

a. Manfaat Teoritis

- Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian administrasi publik, khususnya mengenai kualitas pelayanan publik pada bidang pelayanan pertanahan melalui penerapan dimensi SERVQUAL dalam mengkaji kualitas Program Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan (PELATARAN).
- Penelitian ini diharapkan memberikan bukti empiris mengenai pelaksanaan Program Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan (PELATARAN) di Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung serta

mengidentifikasi faktor-faktor yang berimplikasi terhadap kualitas pelayanan, sehingga dapat menjadi referensi bagi pengembangan penelitian selanjutnya mengenai kualitas pelayanan publik dan inovasi pelayanan pertanahan.

- Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan kajian akademik yang memperluas pemahaman mengenai pelaksanaan inovasi pelayanan publik, kualitas pelayanan berdasarkan dimensi SERVQUAL, serta faktor-faktor yang teridentifikasi berimplikasi terhadap kualitas pelayanan pada sektor pertanahan.

b. Manfaat Praktis

- Bagi Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung, hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan evaluasi terhadap kualitas pelaksanaan Program PELATARAN serta masukan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.
- Bagi Kementerian ATR/BPN, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu bahan pertimbangan dalam pengembangan dan penyempurnaan pelaksanaan Program PELATARAN sesuai dengan kondisi pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung.
- Bagi masyarakat, penelitian ini diharapkan memberikan informasi mengenai pelaksanaan dan kualitas Program PELATARAN sehingga dapat meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap alternatif pelayanan pertanahan yang tersedia.

BAB VI
PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Analisis Kualitas Program Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan (PELATARAN) di Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung, dapat disimpulkan bahwa:

1. Pelaksanaan Program Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan (PELATARAN) di Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung telah dilaksanakan melalui koordinasi antarunit kerja dengan melibatkan pegawai sesuai tugas dan tanggung jawab masing-masing. Hasil wawancara dan dokumentasi menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan didukung oleh pembagian tugas, koordinasi lintas subseksi, serta penerapan prosedur pelayanan yang berlaku di Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung. Berdasarkan keterangan para informan, Program PELATARAN memberikan alternatif waktu pelayanan bagi masyarakat yang tidak dapat mengakses layanan pada hari kerja. Namun, penelitian ini tidak membandingkan secara langsung kondisi sebelum dan sesudah pelaksanaan program menggunakan data longitudinal sehingga temuan tersebut terbatas pada informasi yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi.
2. Berdasarkan hasil penelitian, data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi memuat indikasi pada lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance,* dan *empathy*. Perspektif informan internal menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan didukung oleh pembagian tugas yang jelas, koordinasi antarunit, penerapan standar operasional prosedur, serta evaluasi pelayanan yang dilakukan secara berkala. Sementara itu, informan pengguna yang diwawancarai menyampaikan pengalaman positif terkait fasilitas pelayanan, kejelasan informasi yang diberikan petugas, sikap petugas selama pelayanan, serta kemudahan memperoleh alternatif waktu pelayanan pada akhir pekan. Temuan tersebut menunjukkan adanya kesesuaian antara

keterangan informan internal, hasil observasi, dan pengalaman informan pengguna yang diwawancarai. Namun demikian, perspektif pengguna dalam penelitian ini hanya diperoleh dari satu informan sehingga temuan tersebut menggambarkan pengalaman informan yang diwawancarai dan tidak dimaksudkan untuk mewakili pengalaman seluruh pengguna Program PELATARAN.

3. Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat beberapa faktor yang teridentifikasi berimplikasi terhadap penyelenggaraan Program PELATARAN, yaitu organisasi penyelenggara, kompetensi sumber daya manusia, sistem pelayanan, serta kebutuhan informan pengguna yang diwawancarai terhadap alternatif waktu pelayanan pada akhir pekan. Keempat faktor tersebut diperoleh melalui analisis terhadap hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang menunjukkan tema-tema yang berulang selama proses penelitian. Organisasi berkaitan dengan koordinasi dan pembagian tugas antarseksi, sumber daya manusia berkaitan dengan kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan, dan sistem pelayanan berkaitan dengan penerapan prosedur pelayanan yang berlaku. Sementara itu, kebutuhan informan pengguna yang diwawancarai menunjukkan bahwa alternatif waktu pelayanan pada akhir pekan memberikan kemudahan dalam mengakses layanan pertanahan tanpa harus meninggalkan aktivitas pada hari kerja. Temuan tersebut menggambarkan hasil analisis berdasarkan data yang diperoleh dalam penelitian dan tidak dimaksudkan untuk mewakili karakteristik seluruh pengguna Program PELATARAN.

B. Saran

1. Bagi Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung

   Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung diharapkan terus melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan Program Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan (PELATARAN), khususnya pada aspek koordinasi antarunit kerja, pelaksanaan standar operasional prosedur, serta penyampaian informasi kepada masyarakat. Peningkatan sosialisasi mengenai jenis

layanan, persyaratan, dan jadwal pelayanan juga perlu dilakukan agar masyarakat memperoleh informasi yang jelas sebelum memanfaatkan Program PELATARAN. Selain itu, evaluasi secara berkala terhadap masukan dan pengalaman pengguna layanan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam upaya penyempurnaan kualitas pelayanan.

2. Bagi Kantor Wilayah ATR/BPN Provinsi Lampung

   Hasil penelitian ini dapat menjadi salah satu bahan masukan dalam melakukan pembinaan dan evaluasi terhadap pelaksanaan Program PELATARAN di Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung. Temuan penelitian ini tidak dimaksudkan untuk digeneralisasikan pada seluruh kantor pertanahan, tetapi dapat digunakan sebagai informasi awal dalam mengevaluasi pelaksanaan program sesuai dengan karakteristik dan kebutuhan masing-masing kantor pertanahan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

   Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan penelitian ini dengan melibatkan jumlah informan pengguna layanan yang lebih beragam, baik berdasarkan jenis layanan yang diterima, karakteristik pengguna, maupun frekuensi pemanfaatan Program PELATARAN. Penambahan variasi informan diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai pengalaman pengguna terhadap kualitas pelayanan. Selain itu, penelitian selanjutnya dapat dilakukan pada lebih dari satu kantor pertanahan sehingga memungkinkan adanya perbandingan pelaksanaan Program PELATARAN pada lokasi penelitian yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

Aslihatul, R. (2024). Optimalisasi teknik wawancara dalam penelitian *field research* melalui pelatihan berbasis *Participatory Action Research*. *Jurnal Abdimas Prakasa Dakara, 4*(2), 136–147.

Astrida, I., Rahmatiar, Y., & Abas, M. (2025). Pemenuhan hak kelompok rentan dalam mendapatkan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karawang berdasarkan perspektif Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. *Jurnal ...*, *6*(2), 1280–1297.

Dekanawati, V., Astriawati, N., Setiyantara, Y., Subekti, J., & Kirana, A. F. (2023). Analisis pengaruh kualitas pelayanan diklat kepabeanan terhadap kepuasan peserta pelatihan. *Jurnal Sains dan Teknologi Maritim, 23*(2), 159–176. https://doi.org/10.33556/jstm.v23i2.344

De Soto, H. (2000) *The Mystery of Capital: Why Capitalism Triumphs in the West and Fails Everywhere Else*. New York: Basic Books.

Fadhallah. (2021). *Wawancara*. Jakarta: UNJ Press.

Husnullail, M., Risnita, Jailani, M. S., & Asbui. (2024). Teknik pemeriksaan keabsahan data dalam riset ilmiah.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

Moleong, L. J. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Muslikan, B. A. (2023). Kebijakan pelayanan publik dalam penyelenggaraan layanan pertanahan akhir pekan (PELATARAN). *Law, Development and Justice Review, 6*(1). https://doi.org/10.14710/ldjr.6.2023.66-81

Nasution, A. F. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Harfa Creative.
Peraturan Perundang-undangan

Nurdiana, I. (2025). *Implementasi Program Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan (PELATARAN) pada Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung* (Skripsi). Universitas Lampung.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing, 64*(1), 12–40.

Purwono. (2022). *Konsep dan Definisi Dokumentasi*. Universitas Terbuka.

Sumardjono, M.S.W. (2009) *Kebijakan Pertanahan antara Regulasi dan Implementasi*. Jakarta: Kompas.

Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, F. (2012). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.

Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 176 Tahun 2024 tentang Kementerian Agraria dan Tata Ruang.

Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 tentang Pertimbangan Teknis Pertanahan.

Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2020 tentang Rencana Strategis Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Tahun 2020–2024.

Surat Edaran Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 12/SE/XI/2014 tentang Pelayanan Pertanahan Hari Sabtu dan Minggu di Lingkungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional.

Surat Edaran Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 14/SE-HK.02/VII/2022 tentang Loket Prioritas Pelayanan Pertanahan dan Program Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan (PELATARAN).