

SKRIPSI



ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PROGRAM PELAYANAN TANAH AKHIR PEKAN (PELATARAN) PADA KANTOR PERTANAHAN KOTA TANGERANG (ATR/BPN KOTA TANGERANG)

Disusun Oleh:

Nama : Farhan Rafkha Ferdiansya
NPM : 2111011011
Jurusan : Administrasi Publik
Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara

**PROGRAM SARJANA TERAPAN
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA**

JAKARTA, 2025



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PROGRAM
PELAYANAN TANAH AKHIR PEKAN (PELATARAN)
PADA KANTOR PERTANAHAN KOTA TANGERANG
(ATR/BPN KOTA TANGERANG)**

**Diajukan untuk memenuhi sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana
Terapan Oleh:**

NAMA : FARHAN RAFKHA FERDIANSYA
NPM : 2111011011
JURUSAN : ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA

SKRIPSI

**PROGRAM SARJANA TERAPAN
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA**

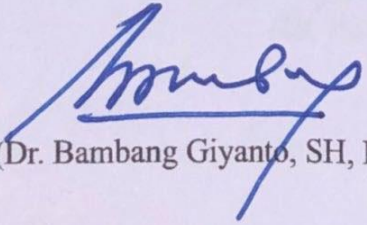
JAKARTA, 2025

LEMBAR PERSETUJUAN
SKRIPSI

Nama : Farhan Rafkha Ferdiansya
NPM : 2111011011
Jurusan : Administrasi Publik
Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara
Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Program Pelayanan Tanah Akhir
Pekan (PELATARAN) Pada Kantor Pertanahan Kota
Tangerang (ATR/BPN Kota Tangerang)

Diterima dan disetujui untuk dipertahankan
Pada, 15 Desember 2025

Pembimbing


(Dr. Bambang Giyanto, SH, M.Pd.)

LEMBAR PENGESAHAN

Diperiksa dan disahkan oleh Tim Penguji Ujian Tugas Akhir Sarjana Terapan
Politeknik STIA LAN Jakarta pada 15 Desember 2025

Ketua merangkap Anggota



(Dr. Neneng Sri Rahayu, ST., M.Si)

Sekretaris merangkap Anggota

(Aulia Rahmawati, S.Sos., M.Si.)

Anggota

(Dr. Bambang Giyanto, SH, M.Pd)

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Farhan Rafkha Ferdiansya
NPM : 2111011011
Jurusan : Administrasi Publik
Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Tugas Akhir yang telah saya buat dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (PELATARAN) Pada Kantor Pertanahan Kota Tangerang (ATR/BPN Kota Tangerang)” merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila di kemudian hari penulisan Tugas Akhir ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan peraturan Politeknik STIA LAN Jakarta dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak ada paksaan.

Jakarta, 15 Desember 2025

Peneliti,



Farhan Rafkha Ferdiansya

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur disampaikan kepada Allah SWT atas rahmat, karunia, dan petunjuk-Nya yang melimpah, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Analisis Kualitas Pelayanan Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (PELATARAN) Pada Kantor Pertanahan Kota Tangerang (ATR/BPN Kota Tangerang)" dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai bentuk tanggung jawab peneliti sekaligus sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Administrasi Publik di Politeknik STIA LAN Jakarta.

Peneliti menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Dr. Bambang Giyanto, S.H., M.Pd., selaku dosen pembimbing skripsi peneliti yang telah meluangkan waktu dan tenaga, serta memberikan bimbingan, saran, dukungan, dan motivasi kepada peneliti dalam penyusunan skripsi ini. Peneliti juga menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, bantuan, serta hiburan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, peneliti juga tidak lupa menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Nurliah Nurdin, S.Sos., MA., selaku Direktur Politeknik STIA LAN Jakarta;
2. Ibu Nila Kurniawati, SAP., MAP., selaku Kepala Program Studi Administrasi Pembangunan Negara;
3. Bapak Dr. Edy Sutrisno, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik;
4. Bapak/Ibu dosen dan tenaga pendidik Politeknik STIA LAN Jakarta yang telah memberikan ilmunya serta bimbingan dan arahan selama peneliti belajar di Politeknik STIA LAN Jakarta;
5. Kedua orang tua peneliti tercinta, Papa Freddy dan Bunda Diana, yang senantiasa memberikan doa, dukungan, kasih sayang, serta dukungan baik moril maupun materiil, sehingga peneliti dapat menyelesaikan pendidikan di Politeknik STIA LAN Jakarta;
6. Kedua saudara kandung peneliti, Ghifary (adik) dan Aqilla (adik) yang selalu menghibur peneliti selama proses penyusunan skripsi;

7. Keluarga Alm Ayah Ferry, Mbah Ti, Tante Maya yang telah memberikan dukungan kepada peneliti selama proses penyusunan skripsi;
8. Bapak Triaz Akbar Wibowo, S.Kom., M.H. selaku Kepala Subbagian Tata Usaha Kantor Pertanahan Kota Tangerang (ATR/BPN Kota Tangerang) pada saat penelitian berlangsung;
9. Bapak Syafrullah, B.Sc., selaku Kepala Subbagian Tata Usaha Kantor Pertanahan Kota Tangerang (ATR/BPN Kota Tangerang) saat ini, yang telah memberikan dukungan dan kemudahan dalam proses penyusunan skripsi;
10. Ibu Nining Kartikaningsih, A.Ptnh., selaku Ketua Tim Pelayanan Tanah Akhir Pekan (PELATARAN) Kantor Pertanahan Kota Tangerang (ATR/BPN Kota Tangerang) yang telah memberikan dukungan, arahan, serta kemudahan dalam pelaksanaan penelitian skripsi;
11. Pegawai Kantor Pertanahan Kota Tangerang (ATR/BPN Kota Tangerang) yang telah memperlakukan peneliti dengan baik dan membantu peneliti dalam memberikan informasi dan dokumen yang dibutuhkan dalam proses penyusunan skripsi;
12. Seluruh narasumber yang telah menyediakan waktunya untuk membantu peneliti melengkapi data yang diperlukan dalam penelitian ini;
13. Dimas Ihsan, Andhika Wicaksono, dan Bayu Rizky selaku sahabat peneliti sejak SMP yang telah memberikan dukungan, masukan, hiburan, dan motivasi di saat peneliti berada dalam masa sulit dan patah hati, serta menjadi pengingat untuk terus bersemangat dalam menjalani kehidupan peneliti;
14. Prasityo Wibowo, Ajeng Anggi, dan Alfikar selaku sahabat peneliti sejak SMA yang telah memberikan dukungan, masukan, hiburan, dan motivasi kepada peneliti dalam penyusunan skripsi;
15. Ilham Alam, Rafi Arrazaq, Zima Zikky, Nabil Fathurrahman, Arly Gita, dan sahabat-sahabat BGST (Bagus, Sopan, dan Terpercaya) yang telah memberikan dukungan, masukan, hiburan, dan motivasi kepada peneliti dalam penyusunan skripsi;

16. Saudari 董嘉伟 yang pernah menjadi penyemangat dan mewarnai hari-hari peneliti selama penyusunan skripsi;
17. Windah Basudara, GJLS *Entertainment*, Noah, *The Adams*, *Paramore*, Perunggu, dan Pamungkas. Karya-karya mereka telah memberikan warna, hiburan, sekaligus penyemangat yang menemani peneliti dalam proses penyusunan skripsi ini;
18. Terakhir, saya mengucapkan terima kasih kepada diri saya sendiri, Farhan Rafkha Ferdiansya, yang telah bertahan dan menyelesaikan proses penyusunan skripsi ini di tengah berbagai rasa kehilangan. Terima kasih telah memilih untuk tetap melangkah dan tidak menyerah. Semoga setiap usaha dan pengorbanan yang dilalui hari ini kelak terbayarkan dengan kebaikan di masa mendatang.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, peneliti terbuka untuk menerima kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa mendatang. Peneliti juga berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat, baik bagi peneliti sendiri maupun bagi pembaca, sehingga dapat menambah wawasan dan pengetahuan yang berguna di kemudian hari. Ucapan terima kasih peneliti sampaikan kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dalam proses penyusunan skripsi ini.

Jakarta, 08 Desember 2025

Peneliti

Farhan Rafkha Ferdiansya

ABSTRAK

Peningkatan kebutuhan masyarakat terhadap layanan pertanahan yang cepat, pasti, dan mudah diakses mendorong Kantor Pertanahan Kota Tangerang (ATR/BPN Kota Tangerang) untuk mengembangkan inovasi Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (PELATARAN) sebagai alternatif layanan di luar hari kerja (akhir pekan). Namun, pemenuhan kebutuhan tersebut sangat bergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan, sehingga diperlukan analisis yang menyeluruh dan jelas. Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas pelayanan PELATARAN berdasarkan dimensi *SERVQUAL* (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambatnya. Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik wawancara, observasi, dan studi dokumen, yang dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman serta diuji melalui triangulasi sumber dan teknik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan PELATARAN secara umum berada pada kategori baik di seluruh dimensi *SERVQUAL*. Faktor pendukung utama antara lain ketersediaan sarana prasarana dasar, penerapan SOP, profesionalisme dan sikap ramah petugas, penerapan budaya 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun), serta koordinasi dan kerja sama tim yang cukup solid. Namun, masih terdapat kendala berupa keterbatasan kenyamanan ruang tunggu, gangguan teknis sistem dan jaringan, keterbatasan petugas ketika jumlah pemohon meningkat, serta sosialisasi program yang belum merata. Sebagai upaya perbaikan, penelitian ini merekomendasikan peningkatan sarana prasarana dan penataan ruang pelayanan, penguatan penerapan dan evaluasi SOP serta penanganan kendala teknis, pengelolaan sumber daya manusia dan sistem antrean yang lebih adaptif, peningkatan kompetensi dan kejelasan informasi oleh petugas, serta penguatan empati dan fasilitas pendukung bagi kelompok rentan agar kualitas pelayanan PELATARAN semakin optimal.

Kata Kunci: Program PELATARAN; Kualitas Pelayanan; Dimensi *SERVQUAL*; Pelayanan Pertanahan; Kantor Pertanahan Kota Tangerang (ATR/BPN Kota Tangerang).

ABSTRACT

The growing demand for fast, reliable, and accessible land services has encouraged the Tangerang City Land Office (ATR/BPN Tangerang City) to develop the Weekend Land Services Program (Pelayanan Tanah Akhir Pekan/PELATARAN) as an alternative to regular weekday services. However, fulfilment of these needs depends largely on the quality of services delivered, thereby requiring a comprehensive analysis. This study aims to analyze the service quality of PELATARAN based on the SERVQUAL dimensions (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy) and to identify its supporting and inhibiting factors. A qualitative method was employed using interviews, observation, and document analysis. Data were analyzed using Miles and Huberman's interactive model and validated through source and method triangulation. The findings indicate that the overall service quality of PELATARAN is categorized as good across all SERVQUAL dimensions. Supporting factors include the availability of facilities and infrastructure, implementation of standard operating procedures (SOPs), staff professionalism and friendliness, the 5S service culture (smile, greet, address, politeness, and courtesy), and team coordination. Nonetheless, several challenges remain, including limited comfort in the waiting area, technical issues in systems and networks, an insufficient number of staff when applicants increase, and program socialization that has not yet reached all segments of society. To enhance service quality, this study recommends improving facilities and service layout, strengthening SOP implementation and evaluation and the handling of technical disruptions, optimizing human resource management and a more adaptive queuing system, enhancing staff competence and clarity of information, and reinforcing empathy and supporting facilities for vulnerable groups.

Keywords: *PELATARAN Program; Service Quality; SERVQUAL Dimensions; Land Services; Tangerang City Land Office (ATR/BPN).*

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PERMASALAHAN PENELITIAN.....	1
A. Latar Belakang Permasalahan	1
B. Rumusan Permasalahan	18
C. Tujuan Penelitian.....	19
D. Manfaat Penelitian	19
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	21
A. Tinjauan Kebijakan dan Teori	21
B. Konsep Kunci.....	50
C. Kerangka Berpikir.....	54
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	55
A. Metode Penelitian.....	55
B. Teknik Pengumpulan Data	57
C. Instrumen Penelitian.....	62
D. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data	64
BAB IV HASIL PENELITIAN	68
A. Penyajian Data	68
B. Pembahasan.....	139
C. Sintesis Pemecahan Masalah.....	153

BAB V PENUTUP	159
A. Kesimpulan	159
B. Saran.....	162
DAFTAR PUSTAKA.....	167
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Tahun 2022 di Kanwil BPN Banten	7
Tabel 1.2 Tingkat Partisipasi Angkatan Kerja (TPAK) dan Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT) di Kota Tangerang tahun 2022-2024....	10
Tabel 2.1 Pergeseran Paradigma Administrasi Publik Menurut Denhardt & Denhardt (2003).....	36
Tabel 3.1 Daftar <i>Key informants</i> Wawancara.....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Jadwal Tim Pelayanan Tanah Akhir Pekan (PELATARAN)	
	Kantor Pertanahan Kota Tangerang Tahun 2025	12
Gambar 1.2	Data Pemohon Kantor Pertanahan Kota Tangerang (ATR/BPN Kota Tangerang) Bulan Februari Tahun 2025	13
Gambar 1.3	Data Pemohon Kantor Pertanahan Kota Tangerang (ATR/BPN Kota Tangerang) Bulan Februari Tahun 2025	13
Gambar 1.4	Data Pemohon Kantor Pertanahan Kota Tangerang (ATR/BPN Kota Tangerang) Bulan Februari Tahun 2025	14
Gambar 2.1	Kerangka Berpikir.....	54
Gambar 3.1	Model Analisis Interaktif Miles dan Huberman (1984).....	65
Gambar 4.1	Bagan Susunan Organisasi Kantor Pertanahan.....	69
Gambar 4.2	Fasilitas Fisik Kantor Pertanahan Kota Tangerang.....	73
Gambar 4.3	Fasilitas Fisik Kantor Pertanahan Kota Tangerang.....	75
Gambar 4.4	<i>Sharing Session, Monitoring, dan Evaluasi Pelayanan</i>	82
Gambar 4.5	<i>Customer Service</i> Kantor Pertanahan Kota Tangerang.....	87
Gambar 4.6	Maklumat Pelayanan Kantor Pertanahan Kota Tangerang	99
Gambar 4.7	Fasilitas Pendukung di Kantor Pertanahan Kota Tangerang	112
Gambar 4.8	Ruang Tunggu Kantor Pertanahan Kota Tangerang	122
Gambar 4.9	Tim PELATARAN Kantor Pertanahan Kota Tangerang	125
Gambar 4.10	Mesin Nomor Antrean Kantor Pertanahan Kota Tangerang	128
Gambar 4.11	Layar Digital Nomor Antrean Kantor Pertanahan Kota Tangerang.....	130
Gambar 4.12	Pengumuman <i>Maintenance</i> Sistem Jaringan	135
Gambar 4.13	Ruang Tunggu di Luar Kantor Pertanahan Kota Tangerang.....	137

BAB I

PERMASALAHAN PENELITIAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan pemerintahan untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara. Pelayanan publik yang disediakan pemerintah berperan dalam memenuhi setiap kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik yang optimal dapat memperkuat daya saing dengan membangun infrastruktur dan sistem yang mendukung pertumbuhan ekonomi serta meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Pemerintah sebagai penyelenggara layanan publik memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa setiap warga negara mendapatkan akses yang adil dan merata. Karena hubungannya erat dengan memenuhi kebutuhan masyarakat secara keseluruhan, pengelolaan layanan publik oleh pemerintah menjadi fokus utama. Layanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah pusat dan daerah memiliki peran penting dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Mogues dkk., 2023).

Indonesia berhasil mencatatkan prestasi membanggakan dalam *UN E-Government Survey* tahun 2024 dengan meraih peringkat ke-64 dari 193 negara anggota Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB). Sebelumnya, pada tahun 2022, Indonesia berada di peringkat ke 77 dari 193 negara anggota Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB). Untuk pertama kalinya Indonesia mendapatkan *kategori Very High E-Government Development Index (VHEGDI)* dengan skor 0.7991, sehingga mengalami kenaikan 13 peringkat dalam survei tersebut. *UN E-Government Survey* tahun 2024 mengusung tema “*Accelerating Digital Transformation for Sustainable Development*” yang menilai kinerja negara berdasarkan 3 (tiga) dimensi utama, yaitu Indeks Pelayanan Online (*Online Service Index/OSI*) dengan skor 0.8035 yang menunjukkan bahwa banyak layanan pemerintah kini semakin mudah diakses oleh masyarakat, Infrastruktur Telekomunikasi (*Telecommunication Infrastructure Index/TII*) dengan skor

0.8645 yang menunjukkan bahwa adanya penguatan jaringan dan akses internet di seluruh wilayah serta daerah terpencil, dan Sumber Daya Manusia (*Human Capital Index/HCI*) dengan skor 0.7293 yang menunjukkan bahwa telah melampaui rata-rata dunia maupun regional Asia. Kenaikan peringkat yang signifikan ini mencerminkan komitmen nyata Indonesia dalam mengembangkan serta menerapkan sistem pemerintahan. Upaya ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memberikan dampak positif bagi pelayanan publik, sehingga lebih efisien, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat. Peningkatan capaian ini merupakan komitmen Indonesia dalam mendorong transformasi pemerintah melalui pembangunan berkelanjutan. Hal ini sejalan dengan cita-cita bangsa untuk mewujudkan pelayanan publik yang semakin mudah diakses melalui integrasi layanan terpadu, sehingga dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik yang baik mencerminkan kualitas pemerintahan dalam menjalankan tugasnya untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat secara menyeluruh. Salah satu sektor pelayanan publik yang memiliki peran penting adalah pelayanan pertanahan yang dikelola oleh Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN). Pelayanan publik yang optimal diperlukan untuk mengurangi beban masyarakat. Namun, di Indonesia, pelaksanaannya masih belum sepenuhnya memenuhi standar yang diharapkan oleh masyarakat. Berbagai kekurangan masih ditemukan dalam penyelenggaraan layanan publik oleh pemerintah (Cahyaningrum dan Nugroho, 2019). Kualitas pelayanan publik menjadi aspek penting dalam administrasi pemerintahan yang secara langsung memengaruhi kepuasan masyarakat. Di Indonesia, tantangan utama yang dihadapi adalah bagaimana meningkatkan

kualitas layanan itu sendiri. Kualitas pelayanan publik merupakan hasil dari kolaborasi berbagai faktor, seperti sistem pelayanan, sumber daya manusia, serta strategi yang diterapkan (Mahsyar, 2011). Peningkatan dan inovasi dalam pelayanan publik menjadi kebutuhan yang mendesak di tengah dinamika sosial dan perkembangan teknologi yang semakin pesat. Dengan kemajuan informasi dan teknologi yang semakin modern, masyarakat menuntut pelayanan yang optimal. Pelayanan publik yang optimal dan berkualitas dapat tercapai apabila pemerintah sebagai penyedia layanan mampu memberikan pelayanan yang baik dan efisien, sehingga kepuasan dan kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik, dalam rangka percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik, perlu dilakukan pembangunan dan pengembangan inovasi pelayanan publik pada Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah. Pembangunan dan pengembangan inovasi pelayanan publik dilakukan secara kompetitif, adaptif, pertukaran pengalaman dan berkelanjutan. Pembangunan dan pengembangan inovasi pelayanan publik dilakukan melalui berbagai upaya, seperti adanya penyelenggaraan kompetisi inovasi, pengelolaan sistem informasi inovasi, pemanfaatan dan jaringan informasi, peningkatan kapasitas, serta adanya pemantauan yang berkelanjutan. Inovasi dalam pelayanan publik tidak hanya terbatas pada penciptaan hal-hal yang baru, tetapi juga mencakup pada peningkatan kualitas serta pengembangan layanan yang telah tersedia sebelumnya. Oleh karena itu, pemerintah perlu meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan. Inovasi dalam pelayanan publik menjadi kunci utama dalam memberikan kemudahan bagi masyarakat. Hal ini sangat penting mengingat adanya tantangan dalam sektor pelayanan publik yang kurang kompetitif, sehingga dapat menghambat perkembangan dalam sektor pelayanan publik.

Pemerintah berupaya mewujudkan pelayanan publik yang optimal dengan menerapkan reformasi birokrasi di lingkungan instansi pemerintah. Salah satu

bagian penting dari pengembangan tata kelola publik di berbagai negara adalah reformasi birokrasi. Proses ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan publik, serta meningkatkan akuntabilitas dan transparansi dalam hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Di Indonesia, reformasi birokrasi telah dilakukan sebagai bagian dari upaya untuk meningkatkan pelayanan publik dan menghilangkan inefisiensi pemerintah (Marian Hutahaean, Johnson Pasaribu, 2022). Sesuai dengan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2021 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2020-2024 Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional, adanya reformasi birokrasi menciptakan birokrasi profesional yang memiliki karakteristik seperti berintegritas, adaptif, memiliki kinerja yang tinggi, bersih dari perilaku korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN), mampu memberikan pelayanan kepada publik dengan akuntabilitas tinggi, serta menjunjung nilai-nilai dasar organisasi dan kode etik perilaku Aparatur Sipil Negara (ASN). Namun, secara keseluruhan pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia masih dihadapkan dengan berbagai tantangan dan hambatan dalam implementasinya. Minimnya pengawasan dalam pelaksanaan pelayanan publik telah menyebabkan berbagai kelemahan dalam implementasinya. Salah satu tantangan yang menghalangi upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia adalah kurangnya tingkat kepatuhan dalam pemenuhan standar pelayanan publik, baik di tingkat pusat maupun daerah. Hal ini tercermin dari banyaknya laporan pengaduan yang diterima Ombudsman Republik Indonesia, di mana berdasarkan laporan Triwulan II tahun 2024, Ombudsman Republik Indonesia menerima 2.635 laporan masyarakat baik di kantor pusat maupun kantor perwakilan di 34 provinsi. Laporan yang diterima oleh Ombudsman RI Pusat adalah 245 laporan masyarakat, sedangkan laporan yang diterima oleh Ombudsman RI Perwakilan adalah 2.390 laporan masyarakat.

Kota Tangerang sebagai salah satu daerah otonom di Indonesia merupakan penyelenggara pelayanan publik di tingkat daerah. Kualitas

pelayanan publik di Kota Tangerang tergolong sangat baik, sebagaimana dibuktikan dengan pencapaian Pemerintah Kota Tangerang yang memperoleh penghargaan Predikat Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik) tahun 2024 dari Ombudsman Republik Indonesia, dengan perolehan nilai 94,76, masuk dalam kategori dengan zona hijau kualitas tertinggi dan mendapatkan nilai A dari Ombudsman Republik Indonesia. Capaian ini menunjukkan peningkatan dibandingkan tahun 2023, di mana Kota Tangerang memperoleh nilai 93,21. Untuk mempertahankan dan meningkatkan peringkat kualitas pelayanan publik, Pemerintah Kota Tangerang terus berupaya menciptakan berbagai inovasi di bidang pelayanan publik. Salah satu langkah yang diambil adalah melalui Kantor Pertanahan Kota Tangerang (ATR/BPN Kota Tangerang) yang bergerak pada pelayanan publik di sektor pertanahan.

Berdasarkan Pasal 19 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, Kantor Pertanahan adalah instansi vertikal Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional di kabupaten/kota yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional melalui Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional. Kantor Pertanahan dipimpin oleh seorang Kepala. Berdasarkan Pasal 20 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, Kantor Pertanahan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dan fungsi Badan Pertanahan Nasional di kabupaten/kota yang bersangkutan. Sedangkan, sesuai Pasal 21 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, Kantor Pertanahan

menyelenggarakan fungsi: 1) Penyusunan rencana, program, anggaran dan pelaporan; 2) Pelaksanaan survei dan pemetaan; 3) Pelaksanaan penetapan hak dan pendaftaran tanah; 4) Pelaksanaan penataan dan pemberdayaan; 5) Pelaksanaan pengadaan tanah dan pengembangan pertanahan; 6) Pelaksanaan pengendalian dan penanganan sengketa pertanahan; 7) Pelaksanaan modernisasi pelayanan pertanahan berbasis elektronik; 8) Pelaksanaan reformasi birokrasi dan penanganan pengaduan; dan 9) Pelaksanaan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unit organisasi Kantor Pertanahan.

Kantor Pertanahan Kota Tangerang (ATR/BPN Kota Tangerang) merupakan salah satu instansi yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat daerah. Berdasarkan penilaian dari Ombudsman Republik Indonesia tahun 2022, kualitas pelayanan publik yang diperoleh Kantor Pertanahan Kota Tangerang (ATR/BPN Kota Tangerang) memperoleh nilai 86,19, yang termasuk dalam kategori zona hijau dengan kategori opini Kualitas Tinggi dan peringkat B. Berikut ini nilai masing-masing Kantor Pertanahan di Provinsi Banten yang diberikan oleh Ombudsman Republik Indonesia tahun 2022 yang digelar di Kanwil BPN Banten sebagai berikut:

Tabel 1.1**Hasil Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Tahun 2022 di Kanwil BPN Banten**

No	Kantor Pertanahan di Provinsi Banten	Nilai	Kategori
1.	Kantor Pertanahan Kota Tangerang Selatan	86,44	Zona Hijau Kategori B Opini Kualitas Tinggi
2.	Kantor Pertanahan Kota Tangerang	86,19	Zona Hijau Kategori B Opini Kualitas Tinggi
3.	Kantor Pertanahan Kota Cilegon	85,89	Zona Hijau Kategori B Opini Kualitas Tinggi
4.	Kantor Pertanahan Kab. Lebak	82,4	Zona Hijau Kategori B Opini Kualitas Tinggi
5.	Kantor Pertanahan Kab. Serang	81,7	Zona Hijau Kategori B Opini Kualitas Tinggi
6.	Kantor Pertanahan Kab. Tangerang	81,04	Zona Hijau Kategori B Opini Kualitas Tinggi
7.	Kantor Pertanahan Kota Serang	61,58	Zona Kuning Kategori C Opini Kualitas Sedang

Sumber: Ombudsman Republik Indonesia, 2023, (diolah oleh peneliti, 2025)

Pencapaian ini menunjukkan komitmen Kantor Pertanahan Kota Tangerang (ATR/BPN Kota Tangerang) dalam memberikan layanan yang responsif dan berkualitas kepada masyarakat, meskipun masih terdapat kendala dalam implementasi layanan tersebut. Oleh karena itu, Kantor Pertanahan Kota Tangerang (ATR/BPN Kota Tangerang) sebagai instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan pertanahan, turut aktif berupaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pelayanan pertanahan memiliki peran penting dalam menjamin kepastian hukum dari kepemilikan tanah yang menjadi dasar dalam berbagai sektor

pembangunan, seperti perumahan, investasi, dan pembangunan infrastruktur lainnya. Oleh karena itu, sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria, pemerintah menyelenggarakan pendaftaran tanah di seluruh wilayah Republik Indonesia guna menjamin kepastian hukum, sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Peraturan Pemerintah. Pendaftaran tanah merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang diselenggarakan untuk masyarakat. Menurut (Sibuea, 2011), pendaftaran tanah merupakan upaya yang dilakukan oleh pemerintah untuk menjamin kepastian hukum. Langkah ini dianggap penting guna memfasilitasi penertiban kepemilikan tanah secara lebih efektif. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah, proses pendaftaran tanah dilakukan melalui 2 (dua) sistem, yaitu pendaftaran tanah secara sistematis dan pendaftaran tanah secara sporadis. Pendaftaran tanah secara sistematis adalah kegiatan pendaftaran tanah untuk pertama kali yang dilakukan secara serentak yang meliputi semua objek pendaftaran tanah yang belum didaftar dalam wilayah atau bagian wilayah suatu desa/kelurahan. Kemudian, pendaftaran tanah secara sporadis adalah kegiatan pendaftaran tanah untuk pertama kali mengenai satu atau beberapa objek pendaftaran tanah dalam wilayah atau bagian wilayah suatu desa/kelurahan secara individual atau massal. Selama ini, proses pendaftaran tanah yang diterapkan sering kali terkait dengan berbagai permasalahan dalam pendaftaran tanah dan memerlukan waktu yang lama, terutama bagi masyarakat yang kurang memahami prosedur tersebut secara mendetail, sehingga menyebabkan masyarakat menunda atau bahkan mengabaikan proses pendaftaran tanah.

Masyarakat sering menunda proses pengurusan pendaftaran tanah karena kompleksitas dan memakan waktu yang cukup lama (Muslikan, 2023). Dalam penelitian ini, masyarakat berperan sebagai calon pemohon dalam proses pendaftaran tanah dijadikan sebagai objek penelitian dalam lingkup kepentingan publik. Beberapa calon pemohon memilih menggunakan jasa calo sebagai solusi cepat, meskipun harus membayar biaya yang lebih tinggi.

Namun, maraknya kasus penipuan oleh jasa calo menyebabkan banyak dari calon pemohon gagal memperoleh sertifikat tanah dan juga mengalami kerugian biaya yang lebih tinggi dari yang seharusnya. Selain itu, adanya keterbatasan jam pelayanan pertanahan yang hanya tersedia pada hari kerja menyebabkan masyarakat dengan jadwal yang padat mengalami kesulitan dalam mengakses layanan pertanahan. Sebagai upaya untuk meningkatkan efektivitas dan aksesibilitas dalam pelayanan pertanahan, Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) meluncurkan Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (PELATARAN), yang memberikan prioritas kepada masyarakat dalam mengurus administrasi pertanahan pada hari Sabtu dan Minggu (akhir pekan).

Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (PELATARAN) resmi diluncurkan pada bulan Juli 2022, bertepatan dengan pelaksanaan Rapat Kerja Nasional (Rakernas) yang saat itu dipimpin oleh Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan, yaitu Hadi Tjahjanto. Hal ini tercantum dalam Surat Edaran Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 14/SE-HK.02/VII/2022. Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (PELATARAN) bertujuan untuk mempermudah dan memastikan masyarakat mendapatkan pelayanan pertanahan yang optimal, khususnya masyarakat yang tidak memiliki waktu luang pada hari kerja dalam mengurus keperluan pertanahan pada akhir pekan, yakni pada hari Sabtu dan Minggu. Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (PELATARAN) diharapkan dapat mengurangi antrean serta memudahkan masyarakat dalam mengurus keperluan pertanahan tanpa mengganggu aktivitas masyarakat pada hari kerja. Terdapat enam layanan Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (PELATARAN) yang disediakan, yaitu peralihan hak, ROYA, plotting, permohonan pengukuran, informasi pertanahan, dan pengaduan masyarakat.

Di Kota Tangerang, terdapat indikator kesejahteraan rakyat Tingkat Partisipasi Angkatan Kerja (TPAK) dan Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT).

Hal ini dapat dilihat berdasarkan data Badan Pusat Statistik Kota Tangerang tahun 2022-2024 pada tabel berikut:

Tabel 1.2
Tingkat Partisipasi Angkatan Kerja (TPAK) dan Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT) di Kota Tangerang tahun 2022-2024

Jenis Kelamin	TPAK			TPT		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024
Laki-Laki	83,57%	79,92%	82,13%	5,90%	6,24%	5,57%
Perempuan	47,97%	46,70%	49,79%	9,44%	7,65%	6,49%
Total	66,08%	63,39%	66,02%	7,16%	6,76%	5,92%

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Tangerang (diolah oleh peneliti, 2025)

Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa Tingkat Partisipasi Angkatan Kerja (TPAK) dan Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT) di Kota Tangerang pada tahun 2022-2024 memiliki persentase angkatan kerja yang cukup tinggi. Hal ini selaras dengan adanya Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (PELATARAN) yang dirancang untuk masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu pada hari kerja, sehingga dapat mengurus keperluan pertanahan pada akhir pekan, yaitu pada hari Sabtu dan Minggu. Oleh karena itu, keberadaan Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (PELATARAN) menjadi sangat penting karena mampu menjawab keterbatasan jam pelayanan pertanahan pada hari kerja, khususnya bagi masyarakat yang aktif bekerja dan memiliki jadwal yang padat. Di sisi lain, PELATARAN juga merupakan bentuk implementasi kebijakan nasional dalam rangka reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik, sekaligus upaya Kantor Pertanahan Kota Tangerang (ATR/BPN Kota Tangerang) untuk mempertahankan dan meningkatkan capaian kinerja pelayanan yang telah berada pada kategori tinggi. Melalui pembukaan layanan di akhir pekan, PELATARAN diharapkan dapat mengurangi penumpukan antrean pada hari kerja, mempercepat proses

pelayanan pertanahan, serta meminimalisasi ketergantungan masyarakat pada jasa perantara atau calo karena masyarakat dapat datang langsung ke kantor pertanahan. Dengan demikian, Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (PELATARAN) memiliki posisi strategis dalam memperluas akses, meningkatkan kepastian hukum, dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pertanahan.

Dalam rangka menindaklanjuti Surat Edaran Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 14/SE-HK.02/VII/2022, Kantor Pertanahan Kota Tangerang (ATR/BPN Kota Tangerang) menyelenggarakan Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (PELATARAN). Program ini bertujuan untuk mempermudah akses masyarakat Kota Tangerang dalam mengurus layanan pertanahan pada akhir pekan, yaitu pada hari Sabtu dan Minggu. Berdasarkan wawancara peneliti dengan Ibu Nining Kartikaningsih, A.Ptnh, yang menjabat sebagai Analis Sumber Daya Manusia Aparatur Pertama di Kantor Pertanahan Kota Tangerang (ATR/BPN Kota Tangerang), Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (PELATARAN) telah diselenggarakan sejak tahun 2022. Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (PELATARAN) pada Kantor Pertanahan Kota Tangerang (ATR/BPN Kota Tangerang) dilaksanakan setiap akhir pekan, yaitu pada hari Sabtu dan Minggu yang dimulai pukul 08.00 – 12.00 WIB. Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (PELATARAN) pada Kantor Pertanahan Kota Tangerang (ATR/BPN Kota Tangerang) diselenggarakan oleh enam pegawai yang tergabung dengan tim Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (PELATARAN) dan mengikuti jadwal yang telah ditetapkan. Hal ini dapat dilihat dari data jadwal tim Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (PELATARAN) Kantor Pertanahan Kota Tangerang (ATR/BPN Kota Tangerang) pada Bulan Februari 2025 sebagai berikut:

JADWAL TIM PELAYANAN TANAH AKHIR PEKAN (PELATARAN)
KANTOR PERTANAHAN KOTA TANGERANG
TAHUN 2025

Bulan : Februari 2025

No.	Petugas	Sabtu	Minggu	Sabtu	Minggu	Sabtu	Minggu	Sabtu	Minggu
		01 Februari 2025	02 Februari 2025	08 Februari 2025	09 Februari 2025	15 Februari 2025	16 Februari 2025	22 Februari 2025	23 Februari 2025
1	Ketua Tim	Nining Kartikaningsih, A.Ptnh.	Sujatun, S.Sos	Sumirah, S.H.	Lita Dewi Wulandari, S.Sos., M.Ikom.	Yulia Nuryati Hasanah, S.E.	Asep Erwin, S.H.	Linda Periyanti, S.H.	Gilang Firman Nugraha, S.H.
2	Koordinator	Ahmad Ijaji	Birendra	Grace Hanna Yuniarta Strait	Titi Hayati, S.Kom.	Nanik Steyowati	Sugarto	Trifani Taurusiana Prihantini, S.Si.	Larasati Endah Purnamasari, S.H.
3	Customer Service	Intan Safitri	Sri Rahayu Oktaviani	Diko Widya Tripanala	Lani Rumiati	Febby Puteri Hermawanti	Muhammad Fahrul Azmi	Intan Oktavera Prabarani	Melisa Frika Santari
4	Pembuat SPS	Iit Sugiat	Indah Permata Sari	Iswanti Wulandari	M. Dumiati	Mayasari	Muhammad Darajat	Arif Hidayat	Hilma Gustiana
5	Penerima Berkas/Penyerahan Produk	Djunhan Bintara	Dicky Supriadinata	Febrianayah	Faris Naufal Darmawan	Muhammad Sandi Basyri	Mohamad Fikri Ibrahim	Najla Ghaniyyah Zain	Diky Moh. Sidiq
6	Kebersihan	Alwizah	Sopiyah	Yana Maulana	Yumina	Nur Imam	Ahmad Rifai	Kaysh	Cuci Cahyati



**Gambar 1.1 Jadwal Tim PELATARAN Kantor Pertanahan Kota
Tangerang (ATR/BPN Kota Tangerang) Tahun 2025**

Sumber: (diolah oleh peneliti, 2025)

Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (PELATARAN) di Kantor Pertanahan Kota Tangerang (ATR/BPN Kota Tangerang) secara rutin melayani masyarakat pada hari Sabtu dan Minggu untuk memberikan kemudahan akses layanan pertanahan bagi masyarakat. Berdasarkan data harian, rata-rata terdapat 34 pemohon per hari (setiap Sabtu dan Minggu) yang datang untuk mendapatkan layanan pertanahan. Hal ini dapat dilihat dari data sebagai berikut:

LAPORAN TIM PELAYANAN TANAH AKHIR PEKAN (PELATARAN)
KANTOR PERTANAHAN KOTA TANGERANG
TAHUN 2025

Hari/Tanggal : Sabtu/15 Februari 2025

No.	Nama Pemohon	Jenis Permohonan	No. HAK	Ttd Tangan
1	Agung Fungo J	Gak Sertipikat	24126 24152	
2	Chandra Salim W	ambil sertifikat		
3	KERRY	mesor	24133	
4	Erma Wati	pengalihan Rya	m. 1796	
5	LAT KHEHENYA	ROYA	M. 3252	
6	KEVIN SURYAKUMALA	Pengalihan		
7	E. SOPHAN.	ROYA		
8	RESI	SHM		
9	Henda	e serti		
10	Kim Liong	CEK SERTIPIKAT	HAK MILIK	
11	Jonathan	ROYA	Hak min	
12	Olivia Novianto	roya		
13	Selawati	konsumen	Hak Milik	
14	M. Ari X	ROYA	Hak milik	
15	Kiki Ardiyana	Roya	Hak Milik	

**Gambar 1.2 Data Pemohon Kantor Pertanahan Kota Tangerang
(ATR/BPN Kota Tangerang) Bulan Februari Tahun 2025**

Sumber: (diolah oleh peneliti, 2025)

16	Utqi	Batir Nana		
17	My	Konul		
18	WARSITO	pengambilan		
19	Muhammad Anwar	Pengambilan		
20	Huiki	Bpi		
21	Yudi	Kasubus		
22	Engina Sapuloh	pengambilan		
23	Wawan Sumargo	ROYA		
24	JAKA KISWAN TO	PANGGILAN		
25	Sumargito	Konul		
26	Werny	Pengambilan		
27	Jude	Kasubus keri.		
28	Shit	Pengambilan Sertipikat		
29	Ista	Pengambilan SHM		
30	Elana	Pengambilan		
31	Handy	Pengambilan Sertipikat		
32	Gunawan	PISL		

**Gambar 1.3 Data Pemohon Kantor Pertanahan Kota Tangerang
(ATR/BPN Kota Tangerang) Bulan Februari Tahun 2025**

Sumber: (diolah oleh peneliti, 2025)

NO.	NAMA PEMOHON	JENIS PERMOHONAN	NO. HAK	TANDA TANGAN
33	Solihah	Pengukuran PandatSHM	-	
34	Tri M.	ambil Raja		
35				
36				
37				
38				
39				
40				

Mengetahui,
Ketua Tim Pelataran



Yulia Nuryati Hasanah, S.E.

**Gambar 1.4 Data Pemohon Kantor Pertanahan Kota Tangerang
(ATR/BPN Kota Tangerang) Bulan Februari Tahun 2025**

Sumber: (diolah oleh peneliti, 2025)

Dengan demikian, dalam satu hari pelayanan PELATARAN pada akhir pekan di bulan Februari 2025, jumlah pemohon yang dilayani mencapai sekitar 34 orang. Jumlah tersebut relatif sebanding dengan rata-rata jumlah pemohon pada hari kerja biasa, sehingga menunjukkan bahwa tingkat kebutuhan dan minat masyarakat terhadap pelayanan pertanahan tetap tinggi meskipun dilaksanakan di luar hari kerja. Kondisi ini menegaskan bahwa Program PELATARAN mampu menjadi alternatif layanan yang efektif dalam memperluas aksesibilitas pelayanan pertanahan bagi masyarakat. Namun, pelaksanaan Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (PELATARAN) di Kantor Pertanahan Kota Tangerang (ATR/BPN Kota Tangerang) masih menghadapi beberapa permasalahan. Berdasarkan hasil observasi awal dan informasi dari petugas, pada saat jumlah pemohon meningkat, terjadi penumpukan antrean yang dipengaruhi oleh keterbatasan jumlah petugas yang bertugas pada akhir pekan. Selain itu, kenyamanan ruang tunggu belum sepenuhnya optimal karena kapasitas kursi dan pendingin ruangan belum selalu mampu mengakomodasi banyaknya pemohon yang hadir secara bersamaan. Di sisi lain, gangguan teknis pada sistem dan jaringan pelayanan sesekali menghambat kelancaran proses

layanan, sementara sosialisasi terkait jadwal, mekanisme, dan jenis layanan PELATARAN belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat sehingga masih ada pemohon yang belum memahami secara utuh prosedur pelaksanaannya. Gangguan teknis pada sistem dan jaringan pelayanan ditandai dengan lambatnya akses sistem pelayanan pertanahan serta ketidakstabilan jaringan internet yang menyebabkan keterlambatan proses input dan verifikasi data pemohon. Selain itu, sosialisasi Program PELATARAN yang belum optimal terlihat dari masih adanya pemohon yang datang di luar jadwal layanan, membawa persyaratan yang belum lengkap, serta belum memahami jenis dan mekanisme layanan yang disediakan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa meskipun PELATARAN telah menjadi inovasi strategis untuk memperluas akses layanan pertanahan, kualitas penyelenggaraannya masih perlu dianalisis dan dievaluasi secara menyeluruh.

Penelitian sebelumnya yang relevan dengan penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Nuraini dan Habiburrahman (2024) dengan judul “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (PELATARAN) di Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung” berangkat dari kebutuhan masyarakat akan layanan pertanahan yang cepat, pasti, dan ramah, namun dalam praktiknya masih ditemukan berbagai keluhan terkait kualitas pelayanan. Penelitian ini menyoroti bagaimana pelaksanaan program PELATARAN belum sepenuhnya optimal dalam memenuhi harapan pemohon, terutama terkait keandalan layanan, kejelasan informasi, serta sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat, dengan fokus pada *reliability*, *assurance*, *responsiveness*, *empathy*, dan *tangibles*. Melalui pendekatan kuantitatif, penelitian ini menunjukkan bahwa tidak semua dimensi kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, namun secara keseluruhan kualitas pelayanan publik dalam program PELATARAN tetap memiliki peran penting dalam membentuk

persepsi dan tingkat kepuasan pemohon. Hasil penelitian ini memberikan gambaran bahwa peningkatan kualitas pelayanan perlu diarahkan pada penguatan aspek-aspek yang paling berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, sehingga program PELATARAN dapat berjalan lebih efektif sebagai alternatif layanan pertanahan di akhir pekan.

Penelitian lain yang relevan dengan penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh (Utami, 2021) dengan judul “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Dukcapil dan Kantor Pertanahan Kota Tangerang.” Penelitian ini didasari oleh realitas bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih belum berjalan secara efektif dan efisien. Banyak instansi pemerintah yang masih menghadapi berbagai persoalan birokrasi, seperti kecenderungan untuk lebih fokus pada prosedur dibandingkan dengan pencapaian tujuan utama pelayanan. Selain itu, praktik pelayanan sering kali tidak objektif karena dipengaruhi oleh kedekatan hubungan pribadi, sehingga masyarakat merasa proses yang seharusnya mempermudah justru menjadi kendala. Berbagai keluhan serta rasa ketidakpuasan masyarakat mencerminkan adanya tuntutan agar kinerja aparatur pemerintah agar mengalami perbaikan ke arah yang lebih profesional dan responsif terhadap kebutuhan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi berbagai kendala birokrasi dalam pelayanan publik dan usulan strategi peningkatan kualitas pelayanan publik, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam mendukung pelaksanaan kebijakan pemerintah. Dengan demikian, pencapaian tujuan dari penelitian ini yaitu, meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memahami kebutuhan dari masyarakat, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat tentang kinerja dari Dinas Dukcapil dan Kantor Pertanahan Kota Tangerang.

Terakhir, penelitian yang berkaitan dengan Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (PELATARAN) dilakukan oleh Budi Arif Muslikan (2023) dengan judul “Kebijakan Pelayanan Publik Dalam Penyelenggaraan Layanan Pertanahan Akhir Pekan (PELATARAN)”. Penelitian ini meninjau fungsi

Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (PELATARAN) yang berdasarkan Surat Edaran Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 14/SE-HK.02/VII/2022. Lokus penelitian ini adalah Kantor Pertanahan Kabupaten Demak, yang menjadi objek utama dalam menganalisis peranan dan kualitas pelayanan Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (PELATARAN) kepada masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan adanya Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (PELATARAN), Kantor Wilayah dan Kantor Pertanahan harus mampu memberikan layanan secara responsif, serta memaksimalkan Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (PELATARAN). Kemudian, penelitian ini menegaskan bahwa Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (PELATARAN) merupakan loket prioritas dalam pelayanan pertanahan yang diperuntukkan bagi pemilik tanah yang mengajukan permohonan pelayanan pertanahan secara langsung tanpa melalui perantara atau calo.

Berdasarkan hasil kajian terhadap penelitian-penelitian terdahulu, terdapat beberapa perbedaan utama antara penelitian ini dan penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya. Penelitian Nuraini dan Habiburrahman (2024) berfokus pada analisis pengaruh dimensi kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat dalam program PELATARAN di Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Sementara itu, Utami (2021) menitikberatkan kajiannya pada strategi peningkatan kualitas pelayanan publik di Dinas Dukcapil dan Dinas Pertanahan Kota Tangerang secara umum, dengan menyoroti persoalan birokrasi dan perlunya perbaikan kinerja aparatur, namun belum mengulas secara khusus program PELATARAN. Adapun penelitian yang dilakukan oleh Budi Arif Muslikan (2023) lebih menekankan pada aspek kebijakan pelayanan publik dalam penyelenggaraan layanan PELATARAN di Kantor Pertanahan Kabupaten Demak berdasarkan Surat Edaran Menteri ATR/BPN, sehingga fokus utamanya adalah pada peranan kebijakan dan kewajiban kantor dalam menyelenggarakan layanan akhir pekan, bukan pada analisis mendalam kualitas pelayanan dari perspektif pemohon.

Berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya, penelitian ini berfokus pada analisis kualitas pelayanan Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (PELATARAN) yang dilaksanakan oleh Kantor Pertanahan Kota Tangerang (ATR/BPN Kota Tangerang) dengan menggunakan pendekatan model *SERVQUAL* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), yang mencakup lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif untuk menggali pengalaman dan persepsi pemohon secara lebih mendalam, sekaligus mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan dalam pelaksanaan program PELATARAN. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baru berupa pemahaman yang lebih mendalam mengenai kualitas pelayanan Program PELATARAN di Kantor Pertanahan Kota Tangerang, yang kemudian dituangkan dalam skripsi berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (PELATARAN) pada Kantor Pertanahan Kota Tangerang (ATR/BPN Kota Tangerang)”.

B. Rumusan Permasalahan

Berdasarkan latar belakang permasalahan dan identifikasi masalah yang telah diuraikan sebelumnya, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan dalam Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (PELATARAN) di Kantor Pertanahan Kota Tangerang (ATR/BPN Kota Tangerang)?
2. Apa saja faktor-faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan dalam Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (PELATARAN) di Kantor Pertanahan Kota Tangerang (ATR/BPN Kota Tangerang)?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menganalisis kualitas pelayanan dalam Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (PELATARAN) di Kantor Pertanahan Kota Tangerang (ATR/BPN Kota Tangerang).
2. Mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan dalam Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (PELATARAN) di Kantor Pertanahan Kota Tangerang (ATR/BPN Kota Tangerang).

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat akademis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan beberapa manfaat akademis, yaitu:

- a. Meningkatkan pemahaman mengenai Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (PELATARAN) dalam meningkatkan aksesibilitas dan kualitas pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Tangerang (ATR/BPN Kota Tangerang);
- b. Memberikan pengetahuan dan wawasan tentang Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (PELATARAN) dalam memberikan pelayanan pertanahan yang lebih responsif dan optimal bagi masyarakat;
- c. Mendorong penelitian lebih lanjut terkait Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (PELATARAN) sebagai bagian dari inovasi pelayanan publik di sektor pertanahan.

2. Manfaat praktis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan beberapa manfaat praktis, yaitu:

- a. Membantu mengevaluasi Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (PELATARAN) dalam meningkatkan aksesibilitas dan kualitas pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Tangerang (ATR/BPN Kota Tangerang);
- b. Menjadi bahan masukan bagi pembuat kebijakan dalam menyusun dan menyempurnakan kebijakan pelayanan pertanahan agar lebih tepat dan efektif, khususnya terkait dengan Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (PELATARAN);
- c. Meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya pelayanan pertanahan yang optimal, serta mendorong pemanfaatan Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (PELATARAN) sebagai solusi akses pelayanan di luar hari kerja (hari Sabtu dan Minggu).

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai “Analisis Kualitas Pelayanan Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (PELATARAN) pada Kantor Pertanahan Kota Tangerang (ATR/BPN Kota Tangerang)” dengan mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan, serta menggunakan pendekatan *SERVQUAL* (*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*). Maka dari itu, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (PELATARAN) pada Kantor Pertanahan Kota Tangerang (ATR/BPN Kota Tangerang)

a. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Secara umum, Kantor Pertanahan Kota Tangerang (ATR/BPN Kota Tangerang) telah menyediakan sarana dan prasarana yang cukup lengkap dan tertata dengan baik, seperti ruang tunggu, loket pelayanan, fasilitas untuk pemohon yang berkebutuhan khusus, ruang laktasi, ruang bermain anak, sistem antrean yang modern, serta penampilan petugas PELATARAN yang rapi dan profesional. Hal ini dapat membangun citra pelayanan yang modern, tertib, dan nyaman. Namun, kenyamanan ruang tunggu belum sepenuhnya optimal karena pendingin ruangan (AC) tidak selalu berfungsi maksimal pada saat pemohon ramai dan jumlah kursi tunggu masih terbatas sehingga sebagian pemohon harus menunggu di luar area pelayanan.

b. *Reliability* (Keandalan)

Secara umum, program PELATARAN pada Kantor Pertanahan Kota Tangerang (ATR/BPN Kota Tangerang) berada pada kategori cukup baik. Keandalan tampak dari penerapan SOP, penggunaan sistem pelayanan yang terintegrasi, penjadwalan petugas secara terencana, serta pemanfaatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM/IKM) dan evaluasi rutin sebagai dasar

perbaikan yang berkelanjutan. Pemohon merasakan adanya kesesuaian antara informasi yang disampaikan dan pelaksanaan di lapangan, serta kepastian waktu penyelesaian layanan yang umumnya sesuai janji. Namun, keandalan masih dipengaruhi oleh ketidaklengkapan dokumen pemohon, stabilitas sistem, serta potensi keterlambatan ketika terjadi antrean panjang atau gangguan teknis, sehingga konsistensi keandalan layanan belum sepenuhnya terjaga.

c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Petugas PELATARAN pada Kantor Pertanahan Kota Tangerang (ATR/BPN Kota Tangerang) dinilai cukup sigap, komunikatif, dan membantu pemohon. Daya tanggap terlihat dari kesediaan petugas dalam menjawab pertanyaan, memberi penjelasan dengan bahasa yang mudah dipahami, mengelola antrean, memberikan prioritas bagi kelompok rentan, serta adanya koordinasi internal antara divisi Subbagian Tata Usaha, Ketua Tim PELATARAN, dan petugas *front office* untuk mengatasi kebutuhan mendesak. Selain itu, sistem antrean dan dukungan teknologi turut membantu mempercepat proses pelayanan. Namun, daya tanggap ini belum stabil ketika jumlah pemohon meningkat dan jumlah petugas terbatas, sehingga waktu tunggu menjadi lebih lama dan respons terhadap keluhan tidak selalu secepat dalam kondisi normal.

d. *Assurance* (Jaminan)

Pada dimensi *assurance* (jaminan), kualitas pelayanan PELATARAN sudah berada pada kategori baik. Jaminan pelayanan dibangun melalui kompetensi dan pengalaman petugas, penguasaan prosedur, penjelasan yang runtut dan transparan mengenai persyaratan, biaya, dan waktu layanan, serta sikap profesional, sopan, dan tidak diskriminatif kepada para pemohon. Dari sisi manajerial, divisi Subbagian Tata Usaha juga berperan dalam penugasan, pengawasan kedisiplinan, dan dukungan logistik, sementara Ketua Tim PELATARAN dan petugas *customer service* memperkuat jaminan melalui umpan balik, dokumentasi kegiatan, dan pengelolaan

keluhan. Meski demikian, belum adanya pelatihan khusus yang secara spesifik dirancang untuk mendukung pelaksanaan PELATARAN, penguatan perlindungan data pemohon, serta keterbatasan sosialisasi program menyebabkan kepastian informasi dan rasa aman masyarakat belum sepenuhnya merata.

e. *Empathy* (Empati)

Pada dimensi *empathy* (empati), pelayanan PELATARAN juga sudah berada pada kategori baik dan menjadi salah satu kekuatan utama program. Empati tampak dari budaya 5S (senyum, salam, sapa, sopan, santun), sikap ramah dan sabar petugas, kesediaan petugas untuk menjelaskan prosedur secara berulang tanpa menyalahkan pemohon, serta perhatian khusus terhadap lansia, ibu hamil, dan penyandang disabilitas melalui fasilitas dan layanan prioritas. Namun, konsistensi empati dapat menurun ketika ruang tunggu kurang nyaman dan beban kerja tinggi, sehingga perhatian personal dan pendampingan individu belum selalu optimal dalam kondisi pelayanan yang sangat ramai.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (PELATARAN) pada Kantor Pertanahan Kota Tangerang (ATR/BPN Kota Tangerang)

a. Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (PELATARAN) pada Kantor Pertanahan Kota Tangerang (ATR/BPN Kota Tangerang)

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa faktor pendukung kualitas pelayanan Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (PELATARAN) pada Kantor Pertanahan Kota Tangerang (ATR/BPN Kota Tangerang) secara garis besar terletak pada ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai dan nyaman, profesionalisme serta responsivitas petugas yang tercermin melalui penerapan pelayanan prima dan budaya 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun), adanya penerapan sistem antrian yang efektif dan tertib berbasis teknologi, serta

koordinasi dan kerja sama tim yang solid disertai evaluasi berkala. Kombinasi faktor-faktor tersebut membuat pelaksanaan PELATARAN berlangsung lebih tertib, nyaman, dan dapat dipercaya oleh masyarakat, serta menjadi modal penting bagi peningkatan kualitas dan kepuasan pelayanan pertanahan di Kota Tangerang (ATR/BPN Kota Tangerang) secara berkelanjutan.

b. Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (PELATARAN) pada Kantor Pertanahan Kota Tangerang (ATR/BPN Kota Tangerang)

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (PELATARAN) pada Kantor Pertanahan Kota Tangerang (ATR/BPN Kota Tangerang) masih dipengaruhi oleh beberapa faktor penghambat, terutama keterbatasan jumlah petugas ketika terjadi lonjakan pemohon, kendala teknis pada sistem dan peralatan pelayanan, ketidaknyamanan ruang tunggu akibat pendingin ruangan yang kurang optimal dan keterbatasan kursi, serta sosialisasi program yang belum merata kepada masyarakat. Faktor-faktor tersebut berdampak pada mengularnya antrean, meningkatnya waktu tunggu, terganggunya kelancaran proses pelayanan, serta menurunnya kenyamanan dan kepuasan pemohon. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan yang berkelanjutan, khususnya melalui penguatan manajemen SDM, peningkatan kesiapan dan pemeliharaan sarana-prasarana dan sistem teknologi, perbaikan kondisi fisik ruang pelayanan, serta penguatan strategi sosialisasi agar tujuan PELATARAN dalam meningkatkan aksesibilitas dan kualitas layanan pertanahan dapat tercapai secara lebih optimal.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa kelebihan dan kekurangan kualitas pelayanan Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (PELATARAN) pada Kantor Pertanahan Kota Tangerang (ATR/BPN Kota Tangerang) yang ditinjau dari

dimensi *SERVQUAL* (*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*). Sebagai bentuk kontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan pertanahan, peneliti mengajukan sejumlah saran yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi Kantor Pertanahan Kota Tangerang (ATR/BPN Kota Tangerang), baik dalam rangka penyempurnaan pelaksanaan Program PELATARAN saat ini maupun sebagai dasar pengembangan program pelayanan di masa yang akan datang. Adapun saran-saran yang diajukan adalah sebagai berikut:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Pada dimensi *tangibles*, saran difokuskan pada peningkatan kenyamanan ruang pelayanan dan penataan fasilitas fisik agar mampu mendukung kelancaran proses pelayanan PELATARAN, yaitu sebagai berikut:

- a. Mengoptimalkan kenyamanan ruang pelayanan melalui perawatan rutin dan penyesuaian kapasitas pendingin ruangan (AC) dengan jumlah pemohon pada saat PELATARAN, sehingga suhu ruangan tetap sejuk meskipun kondisi ramai.
- b. Menambah dan menata ulang kursi tunggu secara proporsional dengan rata-rata jumlah pemohon, serta menata ulang *layout* ruang tunggu agar tidak terjadi penumpukan di titik tertentu dan meminimalkan pemohon yang harus menunggu di luar area pelayanan.
- c. Menempatkan layar antrean, papan informasi, dan petunjuk alur layanan pada posisi yang mudah terlihat dari berbagai sudut ruangan, sehingga pemohon dapat mengikuti proses pelayanan secara lebih mandiri tanpa terlalu bergantung pada penjelasan berulang dari petugas.

2. *Reliability* (Keandalan)

Dalam dimensi *reliability*, saran yang diajukan berkaitan dengan penguatan kepastian proses pelayanan melalui penerapan SOP dan pengendalian berkas yang lebih baik, yaitu sebagai berikut:

- a. Memperkuat penerapan SOP dan pengendalian berkas sejak awal melalui penggunaan daftar periksa (*checklist*) kelengkapan dokumen

untuk setiap jenis layanan, agar ketidaklengkapan dokumen dapat dideteksi lebih dini dan kunjungan berulang dapat diminimalkan.

- b. Menyusun SOP penanganan kendala teknis (misalnya gangguan jaringan atau sistem) dengan skema pencatatan manual sementara dan alur koordinasi yang jelas antara *front office*, *back office*, dan tim IT, sehingga proses pelayanan tidak terhenti ketika terjadi gangguan.
- c. Melakukan evaluasi berkala terhadap ketepatan waktu penyelesaian layanan, menganalisis penyebab keterlambatan, serta menindaklanjutinya dengan perbaikan proses yang konkret, sekaligus terus memanfaatkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai dasar pengambilan keputusan.

3. Responsiveness (Daya Tanggap)

Pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap), saran diarahkan pada peningkatan kecepatan, kesiapsiagaan, dan kejelasan informasi yang diterima pemohon selama pelaksanaan Program PELATARAN, yaitu sebagai berikut:

- a. Mengelola sumber daya manusia secara lebih adaptif dengan memetakan jam-jam sibuk pada saat PELATARAN dan menyesuaikan jumlah serta penempatan petugas di loket, meja informasi, dan area pendukung, sehingga waktu tunggu tidak terlalu lama dan keluhan dapat direspons lebih cepat.
- b. Mengembangkan pengaturan sistem antrean yang membedakan antara layanan sederhana dan layanan yang lebih rumit, agar pemohon dengan kebutuhan ringan dapat dilayani lebih cepat tanpa mengganggu alur layanan lain yang membutuhkan waktu lebih panjang.
- c. Memperkuat mekanisme komunikasi langsung melalui pengumuman lisan, papan informasi, serta pemanfaatan media digital dan media sosial resmi Kantor Pertanahan Kota Tangerang (ATR/BPN Kota Tangerang) untuk menjelaskan alur, jadwal, dan informasi penting lainnya, sehingga pertanyaan dan kebingungan pemohon dapat dikurangi sejak awal.

4. Assurance (Jaminan)

Berkaitan dengan dimensi *assurance* (jaminan), saran difokuskan pada peningkatan kompetensi petugas serta penguatan kepastian informasi dan rasa aman bagi pemohon. Peningkatan tersebut dapat dilakukan melalui:

- a. Menyelenggarakan pelatihan berkala dan lebih terstruktur bagi petugas PELATARAN terkait pengetahuan teknis pertanahan, pelayanan publik, etika berkomunikasi, serta pengelolaan data dan berkas, sehingga kompetensi dan profesionalisme petugas semakin meningkat.
- b. Menyusun materi penjelasan dasar mengenai prosedur, biaya, dan jangka waktu layanan yang dapat digunakan oleh seluruh petugas, sehingga informasi yang diterima pemohon konsisten meskipun dilayani oleh petugas yang berbeda.
- c. Memperkuat mekanisme perlindungan data pemohon melalui penataan arsip fisik yang lebih aman dan pengamanan data digital yang memadai, serta memperluas sosialisasi program PELATARAN melalui website, media sosial, papan pengumuman, maupun kerja sama dengan Pemerintah Kota Tangerang agar kepastian informasi mengenai jadwal, jenis layanan, dan tata cara pelayanan semakin terjamin.

5. Empathy (Empati)

Pada dimensi *empathy*, saran yang diberikan menekankan pentingnya penguatan sikap humanis petugas dan perhatian terhadap kelompok rentan, dalam pelaksanaan Program PELATARAN. Upaya tersebut dapat dilakukan:

- a. Menjaga dan memperkuat budaya 5S (senyum, salam, sapa, sopan, santun) melalui pembinaan rutin, keteladanan dari atasan, serta pemberian apresiasi bagi petugas yang menunjukkan sikap empatik secara konsisten, sehingga sikap ramah dan humanis tetap terjaga meskipun beban kerja tinggi.
- b. Menugaskan petugas khusus untuk mendampingi lansia, ibu hamil, dan penyandang disabilitas pada saat PELATARAN, sehingga kelompok

rentan tetap mendapatkan perhatian yang memadai dalam situasi pelayanan yang ramai.

- c. Mengembangkan fasilitas yang mendukung layanan yang ramah untuk semua kalangan, seperti kursi prioritas, jalur yang ramah disabilitas, pemanfaatan kemampuan bahasa isyarat bagi petugas tertentu, serta penataan ruang yang lebih nyaman, sehingga empati petugas didukung oleh lingkungan fisik yang memadai.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Adam, M. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, S., & Jabar, C. S. (2018). *Evaluasi Program Pendidikan: Pedoman Teoritis Praktis bagi Mahasiswa dan Praktisi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Bungin, Burhan. (2013). *Metodologi Penelitian Sosial & Ekonomi: Format-format Kuantitatif dan Kualitatif untuk Studi Sosiologi, Kebijakan Publik, Komunikasi, Manajemen, dan Pemasaran*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The New Public Service (Serving, Not Steering)*. Routledge.
- Harbani Pasolong, M. (2017). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan, M. S. (2011). *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Iman, M., Erlina, I. A., Sole, Y. Y., Wagimin, Mujahid, T., Siadari, U. B., . . . Handoko. (2024). *Manajemen Pendidikan: Teori dan Praktik dalam Sistem Pendidikan*. Malang: PT. Literasi Nusantara Abadi Grup.
- Kriyantono, R. (2022). *Teknis Praktis Riset Komunikasi Kuantitatif dan Kualitatif: Edisi Kedua*. Rawamangun: Prenada Media.
- Mahsyar. (2011). *Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik*.
- Moleong, L. J. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset.
- Murdiyanto, D. E. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif (Sistematika Penelitian Kualitatif)*. Yogyakarta: Lembaga Penelitian dan Pengabdian Pada Masyarakat UPN "Veteran" Yogyakarta Press.

- Rais, R., Dacholfany, M. I., Rukmana, A. Y., Mesra, R., Saleh, F., Lutfi, A., . . . Abdurohim. (2023). *Pengembangan Perencanaan Program Pendidikan*. Padang: Get Press Indonesia.
- Rianto, P. (2020). *Modul Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Komunikasi UII.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. A. (2012). *Manajemen*. Jakarta: Erlangga.
- Siagian, S. P. (2005). *Filsafat Administrasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sibuea, H. P. (2011). *Asas Negara Hukum, Peraturan Kebijakan, dan Asas-asas Umum Pemerintahan yang Baik*. Jakarta: Erlangga.
- Sudjana, D. (2006). *Evaluasi Program Pendidikan Luar Sekolah: Untuk Pendidikan Nonformal dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. (2010). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Tayibnapis, F. Y. (2013). *Evaluasi Program dan Instrumen Evaluasi untuk Program Pendidikan dan Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Terry, G. R. (2009). *Prinsip-Prinsip Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.

ARTIKEL JURNAL

- Amba, N., Saleky, S. R., & Sahertian, O. L. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Salahutu Kabupaten Maluku Tengah. *Jurnal Administrasi Terapan Vol 2, No. 1*. Doi: <https://doi.org/10.31959/jat.v2i1.1805>
- Cahyaningrum, A. dan Nugroho, R.A. (2019), Inovasi Pelayanan melalui Aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta, Publikauma: *Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, Vol. 7 No. 2, pp. 103–115, doi: [10.31289/publika.v7i2.2999](https://doi.org/10.31289/publika.v7i2.2999)

- Finanda, A. S., Fadhila, J. F., & Hayat. (2024). Implementasi Prinsip Prinsip Pelayanan Publik. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 9(1); 74-78. DOI: <https://doi.org/10.22225/pi.9.1.2024.74-78>
- Gedeona, H. T. (2019). Pandangan Ilmu Administrasi Publik Mengenai Signifikansi Partisipasi Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 7(4), 07. <https://doi.org/10.31113/jia.v7i4.303>.
- Marian Hutahaeon, Johnson Pasaribu. (2022). *KnE Social Sciences. Bureaucratic Reform and Changes in Public Service Paradigm Post-Decentralization in Indonesia: 2001-2010*, 795–810. <https://doi.org/10.18502/kss.v7i5.10595>.
- Masruroh, N., & Rahmaningtyas, W. (2020). Penggunaan Model Servqual untuk Menyelisik Kualitas Pelayanan. *Economic Education Analysis Journal*, 9(2), 666-678. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v9i2.39481>
- Mogues, Tewodaj & Van Campenhout, Bjorn & Mieke, Caroline & Kabunga, Nassul. (2023), “*The Impact of Community-Based Monitoring on Public Service Delivery: A Randomized Control Trial in Uganda*”, *World Development*, Vol. 172, p. 106374, doi: [10.1016/j.worlddev.2023.106374](https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2023.106374)
- B. A. Muslikan, Kebijakan Pelayanan Publik Dalam Penyelenggaraan Layanan Pertanahan Akhir Pekan (PELATARAN). *Law, Development and Justice Review*, Vol. 6, No. 1, PP. 66-81, Jul. 2023. <https://doi.org/10.14710/ldjr.6.2023.66-81>
- Nuraini, N., & Habiburrahman, H. (2024). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (Pelataran) di Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung. *Jurnal Visionist*, Vol. 13, No. 1, 2024. <http://dx.doi.org/10.36448/jmv.v13i1.3555>
- Ipan Nurhidayat. (2023). Prinsip-Prinsip Good Governance di Indonesia. *Journal Education and Government Wiyata*, 1(1), 40–52. <https://doi.org/10.71128/e-gov.v1i1.5>
- W. Pradipta, D. Rostyaningsih, and A. Rengga, Implementasi Penyelenggaraan Perpustakaan di Kabupaten Kendal. *Journal of Public Policy and Management Review*, vol. 5, no. 1, pp. 32-44, Dec. 2015. <https://doi.org/10.14710/jppmr.v5i1.10315>
- Pramesti, M. W. (2018). Dimensi-Dimensi Strategis Administrasi Publik Dalam Islam. *Jurnal Politea*, Vol. 1 No 1. <https://doi.org/10.21043/politea.v1i1.4312>

- SAKIR, Ahmad Rosandi. Penerapan Model *SERVQUAL* (*Service Quality*) Dalam Pelayanan Publik: Studi Kasus Kantor Camat Lappariaja Kabupaten Bone. *Jurnal Darma Agung*, (S.l.), v. 32, n. 2, p. 845 - 860, may 2024. ISSN 2654-3915. <http://dx.doi.org/10.46930/ojsuda.v32i2.4161>
- Sellang, K., Tuwu, L., & Basri, M. (2016). Penerapan Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Kartu Tanda Pseuduk Elektronik pada Kabupaten Sidenreng Rappang. *AkMen JURNAL ILMIAH*, 13(3). Retrieved from <https://e-jurnal.nobel.ac.id/index.php/akmen/article/view/73>.
- Sulfiani, Ni'mah. (2021). Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan BPJS Kesehatan Di Kota Palopo. *Jurnal Administrasi Public*. Volume XVII. Nomor 1 Hal 95- 116. <https://doi.org/10.52316/jap.v17i1.59>
- Supriyadi, E. I. (2021). Pergeseran Dalam Paradigma Ilmu Administrasi Publik. *Jurnal RASI*, 3(1). <https://doi.org/10.52496/rasi.v3i1.117>.
- Utami, P. (2021). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Dukcapil dan Kantor Pertanahan Kota Tangerang. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 11(1), 1-10.
- Rahmad Wijaya, Nasriah Akil, & Fauziah Fauziah. (2023). Pengaruh Pelayanan Karyawan Dan Program Maskapai Penerbangan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Sriwijaya Air Makassar. *Lokawati : Jurnal Penelitian Manajemen Dan Inovasi Riset*, 1(6), 273–289. <https://doi.org/10.61132/lokawati.v1i6.366>

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria.
- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia No. 17 Tahun 2020 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan.

Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2021 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2020-2024 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

WEBSITE

BPS Kota Tangerang. (2024), Indikator Kesejahteraan Rakyat Kota Tangerang, Diakses dari <https://tangerangkota.bps.go.id/id/publication/2024/12/27/e40dbdb69a0eabefdbd3a902/indikator-kesejahteraan-rakyat-kota-tangerang-2024.html>

Indonesia Naik 13 Peringkat pada UN E-Government Survey 2024, Menteri PANRB: Kolaborasi Akselerasi Transformasi Digital Pemerintah melalui SPBE Diakses dari <https://menpan.go.id/site/berita-terkini/indonesia-naik-13-peringkat-pada-un-e-governmentsurvey-2024-menteri-panrb-kolaborasi-akselerasi-transformasi-digital-pemerintah-melalui-spbe>

Kantor Pertanahan Kab. Sragen. (2025), Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan (PELATARAN) Kantor Pertanahan Kabupaten Sragen Sabtu 1 Februari 2025, Diakses dari <https://kab-sragen.atrbpn.go.id/berita/pelayanan-pertanahan-akhir-pekan-pelataran-kantor-pertanahan-kabupaten-sragen-sabtu-1-februari-2025>

Laporan Triwulan II 2024, Sinergisitas Ombudsman Dengan Masyarakat Tingkatkan Kualitas Pelayanan Publik, Diakses dari https://ombudsman.go.id/produk/lihat/972/LTR_file_20240906_085840.pdf

Ombudsman Republik Indonesia. (2023), 7 Kantor Pertanahan di Banten Raih Opini Kualitas Tinggi Pelayanan Publik Dari Ombudsman Republik Indonesia, Diakses dari <https://ombudsman.go.id/news/download/pwkmedia-7-kantor-pertanahan-di-banten-raih-opini-kualitas-tinggi-pelayanan-publik-dari-ombudsman>

Pemerintah Kota Tangerang. (2024), Konsisten Beri Layanan Publik Terbaik, Pemkot Dapatkan Award dari Ombudsman RI, Diakses dari <https://www.tangerangkota.go.id/berita/detail/47955/konsisten-beri-layanan-publikterbaik-pemkot-dapatkan-award-dari-ombudsman>

DOKUMEN LAINNYA

Kantor Pertanahan Kota Tangerang (ATR/BPN Kota Tangerang). (2025). Maklumat Pelayanan Kantor Pertanahan Kota Tangerang (ATR/BPN Kota Tangerang). Kota Tangerang.

Kantor Pertanahan Kota Tangerang (ATR/BPN Kota Tangerang). (2025). Jadwal Tim PELATARAN Kantor Pertanahan Kota Tangerang Bulan Februari 2025. Kota Tangerang.

Kantor Pertanahan Kota Tangerang (ATR/BPN Kota Tangerang). (2025). Data Laporan Tim PELATARAN, Sabtu 15 Februari 2025, tentang Jumlah Pemohon dan Jenis Layanan PELATARAN. Kota Tangerang.

Kantor Pertanahan Kota Tangerang (ATR/BPN Kota Tangerang). (2025). Dokumentasi Kegiatan PELATARAN