

### KEBIJAKAN PELAYANAN PUBLIK DALAM PENYELENGGARAAN LAYANAN PERTANAHAN AKHIR PEKAN (PELATARAN)

**Budi Arif Muslikan**  
**Universitas 17 Agustus 1945 Semarang**  
Email : budiarifmuslikan@gmail.com

#### Abstrak

Pelataran adalah salah satu bentuk pelayanan publik pada kantor pertanahan yang menyediakan loket prioritas pelayanan dan program pelayanan tanah pada akhir pekan yaitu memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk melakukan permohonan penerbitan sertifikat tanah khususnya pada hari Sabtu dan Minggu. Pemohon yang mendapatkan pelayanan Pelataran adalah khusus diperuntukan bagi pemilik tanah tanpa perantara atau tanpa kuasa. Tujuan permohonan sertifikat tanah pada kantor pertanahan adalah untuk mendapatkan bukti kuat atas kepemilikan tanah dan menunjukkan kepastian hukum bagi pemiliknya. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini yaitu menganalisis peranan dan kualitas pelayanan Pelataran yang dilakukan oleh kantor pertanahan kabupaten Demak. Analisis deskriptif digunakan untuk melihat hubungan dan keterkaitan antara teori dan hasil analisis dilapangan. Objek penelitian adalah kantor pertanahan kabupaten demak dengan subjek penelitian yaitu pegawai kantor pertanahan dan masyarakat yang mengakses program Pelataran. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program Pelataran efektif dalam memberikan sosialisasi dan kemudahan akses bagi masyarakat di akhir pekan dalam mengajukan surat permohonan sertifikat tanah. Peranan program Pelataran telah membantu meminimalisir terjadinya cacat administrasi dan tindakan penyimpangan prosedur administrasi, pungutan liar, dan memberikan efektifitas waktu pengurusan surat tanah kepada masyarakat kabupaten Demak. Kemudian, kantor pertanahan kabupaten Demak juga menyediakan pengaduan masyarakat mengenai program Pelataran sehingga memberikan keterbukaan informasi dan perbaikan layanan. Loket pendaftaran Pelataran juga menjadi prioritas bagi masyarakat yang datang pada hari Sabtu dan Minggu dan juga menerapkan pelayanan secara digital.

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik; Sertifikat Pertanahan; Pelataran

#### *Abstract*

Pelataran is a form of public service at the land office which provides service priority counters and land service programs on weekends, namely giving the public the opportunity to apply for the issuance of land certificates, especially on Saturdays and Sundays. Applicants who receive Pelataran services are specifically intended for landowners without intermediaries or without power of attorney. The purpose of applying for a land certificate at the land office is to obtain strong evidence of land ownership and provide legal certainty for the owner. Therefore, the aim of this research is to analyze the role and quality of the Pelataran services provided by the Demak

Volume:	6	E-ISSN:	2655-1942
Number:	1	Terbitan:	April 2023
Page :	65-80		

district land office. Descriptive analysis is used to see the relationship and linkages between theory and the results of analysis in the field. The research object is the Demak district land office with research subjects namely land office employees and the people who access the Pelataran program. The results of the study show that the Pelataran program is effective in providing outreach and easy access for the community on weekends in submitting land certificate applications. The role of the Pelataran program has helped minimize the occurrence of administrative defects and acts of administrative procedural irregularities, illegal levies, and provided time effectiveness in processing land titles to the people of Demak district. Then, the Demak district land office also provides public complaints regarding the Pelataran program so as to provide information disclosure and service improvement. The Pelataran registration counter is also a priority for people who come on Saturdays and Sundays and also apply digital services.

**Keywords:** *Public Service; Land Certificate; Pelataran programs*

### A. Pendahuluan

Hubungan pemerintah dengan masyarakat dalam suatu negara sangatlah penting karena syarat berdirinya suatu negara adalah adanya rakyat atau masyarakat, selain syarat adanya wilayah dan pengakuan dari negara lain. Rakyat atau masyarakat *vis a vis* pemerintah memiliki hak dan kewajiban demikian halnya pemerintah *vis a vis* rakyat memiliki hal yang sama. Untuk mencapai kesejahteraan rakyat sebagaimana dicita-citakan dalam konsepsi negara kesejahteraan, maka dibutuhkan instrumen yang dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan rakyat terutama pelayanan kesejahteraan masyarakat. Oleh karenanya pemerintah dalam sebuah negara memiliki tugas menyelenggarakan kesejahteraan umum di segala kehidupan bermasyarakat.<sup>1</sup> Dalam tata hubungan pemerintah dengan masyarakat dikenal berbagai konsep seperti hukum administrasi negara, hukum tata pemerintahan atau hukum tata negara maupun hukum pelayanan publik. Hukum administrasi negara (*administrative law*) merupakan cabang ilmu hukum yang mempelajari mengenai tindakan-tindakan dalam menyelenggarakan sebuah Negara sehingga sering juga disebut hukum tata usaha negara. Hukum administrasi negara diuji dan dilaksanakan dalam lingkungan peradilan tata usaha negara. Menurut *Cornelis van Vollenhoven*, Hukum Tata Negara adalah hukum yang mengatur semua masyarakat hukum atasan dan bawahan menurut tingkatannya dan menentukan

---

<sup>1</sup> Lismanto and Utama, "Membumikan Instrumen Hukum Administrasi Negara Sebagai Alat Mewujudkan Kesejahteraan Sosial Dalam Perspektif Negara Demokrasi."

Volume:	6	E-ISSN:	2655-1942
Number:	1	Terbitan:	April 2023
Page :	65-80		

organ-organ/lembaga-lembaga dalam masyarakat hukum bersangkutan, dan menentukan susunan dan wewenang organ-organ/lembaga-lembaga yang dimaksud. Dalam sebuah jurnal disebutkan bahwasanya Hukum Administrasi Negara yaitu segala sesuatu yang berbaur aturan-aturan tentang tentang cara bagaimana alat-alat pemerintahan dan badan-badan kenegaraan.<sup>2</sup>

Sementara hukum pelayanan publik mengatur hak dan kewajiban penyelenggara pelayanan publik dan terdapat sanksi bagi pelanggarnya. Karena itu Hukum Pelayanan Publik memiliki sifat memaksa, mengikat dan mengatur hubungan masyarakat sebagai penerima manfaat pelayanan publik dengan pelaksana dan penyelenggara pelayanan publik. Tujuan dibentuknya Hukum Pelayanan Publik sama dengan pembentukan hukum pada umumnya yaitu untuk menciptakan kebaikan, menjamin keadilan dan ketertiban dalam kehidupan bermasyarakat. Selanjutnya disebutkan oleh Gulo bahwasanya demikian juga tujuan dibentuknya tatanan hukum pelayanan publik guna menciptakan kebaikan, menjamin keadilan, kesetaraan, ketertiban dan kemanfaatan dalam kehidupan bermasyarakat.<sup>3</sup> Kebaikan yang diinginkan dalam hukum pelayanan publik adalah *Good Governance* dan *Clean Government*. Hukum pelayanan publik sebagaimana hukum pada umumnya juga dapat dijadikan sebagai sebuah alat menciptakan tatanan masyarakat dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Secara umum, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi politik untuk memenuhi kebutuhan seluruh warga negara yang memerlukan berbagai jenis pelayanan, mulai dari urusan sosial dan politik, berupa pembuatan Akte Lahir, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, kemudian aspek ekonomi dan bisnis, seperti izin berusaha atau berinvestasi, izin mendirikan bangunan, maupun melakukan kegiatan bisnis untuk alasan dan tujuan-tujuan tertentu, sampai kepada berbagai jenis pelayanan publik lainnya.<sup>4</sup> Setiap warga Negara tidak pernah bisa menghindar dari berhubungan dengan birokrasi pemerintah. Oleh karenanya Kementerian Agraria dan Tata

<sup>2</sup> NEGARA, "Hukum Administrasi Negara."

<sup>3</sup> Gulo et al., "Kebijakan Pemerintah Terhadap Birokrasi Pelayanan Publik Di Bandara Internasional Soekarno Hatta (Government Policy on Public Services Bureaucracy at Soekarno Hatta International Airport)."

<sup>4</sup> Ramadhani, "Penegakan Hukum Dalam Menanggulangi Pungutan Liar Terhadap Pelayanan Publik."

Volume:	6	E-ISSN:	2655-1942
Number:	1	Terbitan:	April 2023
Page :	65-80		

Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) memberi kemudahan bagi warga untuk mengajukan permohonan pensertifikatan tanah pada hari Sabtu dan Minggu (akhir pekan). Layanan tersebut diberi nama Loker Prioritas Pelayanan Pertanahan dan Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (Pelataran) yang telah resmi diluncurkan di sela-sela Rapat Kerja Nasional (Rakernas) tahun 2022.

Menteri ATR/Kepala BPN Hadi Tjahjanto menjelaskan bahwa tidak semua warga yang bisa mengakses jenis pelayanan ini. Dengan kata lain, pelayanan ini hanya berlaku bagi pemohon yang merupakan pemilik tanah atau pemohon langsung tanpa kuasa. Pendaftaran tanah sebagai tahap pertama warga negara Indonesia untuk mendapatkan perlindungan dan kepastian hukum memiliki definisi yang diatur dalam Pasal 1 angka 1 Peraturan Pemerintah Nomor 24 tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah yaitu rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah secara terus menerus, berkesinambungan dan teratur, meliputi pengumpulan, pengolahan, pembukuan, dan penyajian serta pemeliharaan data fisik dan data yuridis, dalam bentuk peta dan daftar, mengenai bidang-bidang tanah dan satuansatuan rumah susun, termasuk pemberian surat tanda bukti haknya bagi bidang-bidang tanah yang sudah ada haknya dan hak milik atas satuan rumah susun serta hak-hak tertentu yang membebaninya. Program Pelataran dibuka setiap hari Sabtu dan Minggu khusus bagi Kantor Pertanahan (Kantah) yang memiliki kriteria yang berkedudukan di Ibu Kota Provinsi, maupun di Kantor Pertanahan dengan jumlah rata-rata layanan di atas 2 ribu berkas per bulan, dari kriteria tersebut berhasil diidentifikasi total Kantor Pertanahan (Kantah) yang akan membuka pelayanan akhir pekan berjumlah 107 Kantah termasuk didalamnya Kantor Pertanahan Kabupaten Demak.

Untuk diketahui Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) menggelar Rapat Kerja Nasional (Rakernas) tahun 2022 di Jakarta pada 26-29 Juli 2022. Sebagai tujuan utama dari pendaftaran tanah yaitu untuk memberikan kepastian dan perlindungan hukum maka kepada pemegang hak atas tanah yang bersangkutan diberikan Sertifikat hak atas tanah. Dengan adanya Sertifikat maka pemegang hak atas tanah memperoleh alat bukti yang kuat atas tanahnya, karena didalam Sertifikat itu tercantum mengenai data yuridis dan data fisik mengenai tanah. Terselenggaranya pendaftaran tanah secara baik merupakan dasar dan perwujudan tertib

Volume:	6	E-ISSN:	2655-1942
Number:	1	Terbitan:	April 2023
Page :	65-80		

administrasi di bidang pertanahan. Untuk mencapai tertib administrasi tersebut setiap bidang tanah dan satuan rumah susun, termasuk peralihan, pembebanan dan hapusnya wajib didaftarkan. Oleh karena itu, peranan kebijakan dan kualitas layanan pertanahan PELATARAN dalam masyarakat menjadi hal yang cukup penting untuk dianalisis dalam penelitian ini yang secara spesifik mengambil objek penelitian pada kantor pertanahan kabupaten Demak. Studi ini menggunakan pendekatan analisis yuridis empiris untuk melihat keterkaitan teori-teori hukum dan aturan-aturan yang berkaitan untuk menjelaskan peranan dan kualitas layanan pertanahan PELATARAN dalam masyarakat yang dilakukan oleh kantor pertanahan kabupaten Demak. Selain itu, peranan dan kualitas layanan pertanahan PELATARAN akan dideskripsikan secara detail dengan menghubungkan dan membandingkan aspek-aspek pelaksanaan pelayanan pertanahan, reformasi birokrasi, dan efektivitas hukum. Adapun subjek penelitian yakni terdiri dari informan dan responden. Informan terdiri dari entitas masyarakat dan pegawai kantor pertanahan serta menggunakan data primer dan sekunder untuk memperkuat hasil penelitian. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan instansi pertanahan yang secara spesifik adalah pejabat pertanahan dan masyarakat yang mendapatkan pelayanan dari kantor pertanahan kabupaten Demak. Sedangkan data sekunder diperoleh melalui laporan-laporan terkait guna memperkuat hasil penelitian.

### **B. Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Pelayanan publik (*public service*) merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparaturnegara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara.<sup>5</sup>Istilah pelayanan publik (*public service*) di Indonesia seringkali disamakan dengan pelayanan umum atau pelayanan masyarakat. 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, dimana

---

<sup>5</sup> Setijanigrum, "Inovasi Pelayanan Publik."

Volume:	6	E-ISSN:	2655-1942
Number:	1	Terbitan:	April 2023
Page :	65-80		

dikatakan bahwa ada empat unsur dalam pelayanan publik (Bharata, 2004) yaitu :1) Penyedia layanan; 2) Penerima layanan; 3) Jenis layanan; 4) Kepuasan pelanggan. Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia (LAN RI 1998 memberi definisi bahwa pelayanan publik adalah sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintahan di Pusat dan Daerah, dan di lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan /atau jasa, dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat.<sup>6</sup> Adapun penyelenggaraan layanan pertanahan akhir pekan, kantor pertanahan dapat melayani masyarakat dengan baik, cepat dan efisien melalui 4 (empat) program unggulan seperti penyediaan layanan pengecekan sertifikat kak atas tanah, peralihan hak atas tanah karena jual beli, perubahan hak dalam rangka peningkatan hak sesuai dengan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 1998, dan program penghapusan hak tanggungan (Roya).<sup>7</sup>

Pelayanan publik, sesuai dengan Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dinyatakan bahwa Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian 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 penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan pengertian tersebut, kegiatan pelayanan publik telah diatur pemenuhannya berdasarkan regulasi yang dibuat oleh pemerintah dengan tujuan utamanya untuk memenuhi kebutuhan dasar dan kesejahteraan masyarakat. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan teratur. Adanya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik tentunya memberikan arahan kepada seluruh penyelenggara pelayanan baik penyelenggara negara, BUMN, BUMD, BHMN hingga swasta maupun persorangan menyelenggarakan pelayanan yang terstandarisasi dengan memenuhi komponen standar pelayanan.

<sup>6</sup> Riani, "Strategi Peningkatan Pelayanan Publik."

<sup>7</sup> Wahyuni and Ana Silviana, "Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan One Day Service Dalam Program Quick Wins Reformasi Birokrasi Badan Pertanahan Nasional (Studi Di Kantor Pertanahan Kota Depok)."

Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertahanan Nasional (ATR/BPN) meluncurkan loket prioritas Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan (*PELATARAN*). Loket prioritas ini diharapkan bisa meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Loket ini merupakan loket yang dikhususkan untuk pemilik tanah yang mengajukan pelayanan pertanahan secara langsung tanpa melalui kuasa. *PELATARAN* ditujukan khusus untuk pemohon perorangan (tanpa kuasa), yang diadakan setiap hari Sabtu, pukul 09.00 WIB - 12.00 WIB. Jenis layanan yang dihadirkan di *PELATARAN* antara lain Peralihan Hak, ROYA, dan Perubahan Hak untuk luas tanah sama atau kurang dari 600 m<sup>2</sup>. Semua layanan *same day service*, produk bisa langsung dibawa pulang.

### 1. Peranan kebijakan layanan pertanahan *PELATARAN* dalam masyarakat

Kantor Pertanahan Kabupaten Demak sebagai salah satu pelaksana kegiatan dan program *PELATARAN* melaksanakan kegiatan sesuai dengan arahan dari Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) berusaha agar kegiatan tersebut dapat memberikan layanan kepada masyarakat dengan maksimal.



Gambar 1. Proses Pelayanan Akhir Pekan

Berdasarkan gambar 2 Kantor Pertanahan Kabupaten Demak aktif dalam melakukan sosialisasi dan penyebaran informasi baik ke media sosial maupun penempelan pengumuman ditempat tempat strategis, sehingga diharapkan mampu diserap dan diterima masyarakat luas, hal ini sesuai arahan dari Kementerian Agraria dan

## Law, Development & Justice Review

---

Volume:	6	E-ISSN:	2655-1942
Number:	1	Terbitan:	April 2023
Page :	65-80		

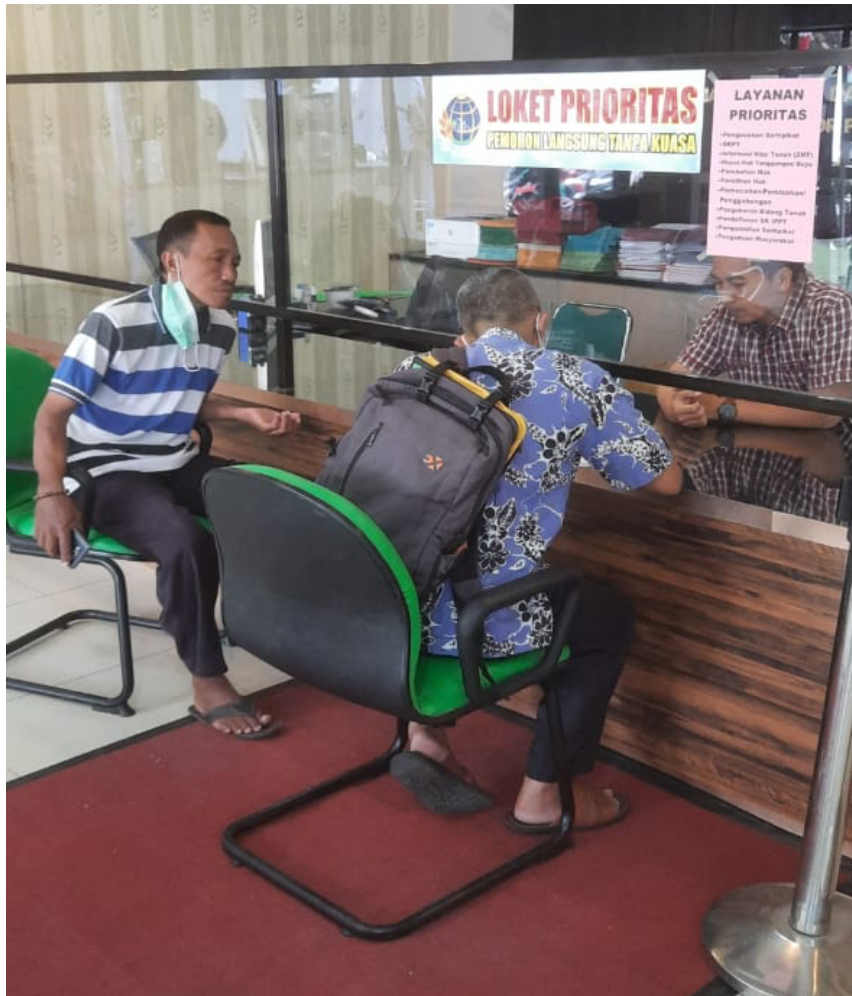
---

Tata Ruang/Badan Pertahanan Nasional (ATR/BPN) yang tertuang dalam Surat Edaran Nomor HK.02/1215/VI/2022 tanggal 25 Juli 2022.

Pelaksanaan PELATARAN di Kantor Pertanahan Kabupaten Demak belum optimal dan dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Kegiatan PELATARAN di Kabupaten Demak sebatas pada pelaksanaan kegiatan *front office* sampai dengan penerimaan bukti masuknya berkas atau disebut dengan SPS.
2. Pelayanan pertanahan melalui PELATARAN hanya memiliki beberapa kegiatan yang diakomodir dan sebatas pemohon langsung tanpa kuasa.
3. Adanya kendala dalam pelaksanaan PELATARAN yaitu menyangkut aturan mengenai anggaran operasional dan terbatasnya ketersediaan sumber daya manusia.
4. Masyarakat sangat terbantu mengingat pada saat hari kerja (Senin-Sabtu) mereka tidak dapat mendapat layanan pertanahan dikarenakan bekerja, sehingga dengan dibukanya Layanan Pertanahan akhir pekan maka mereka sangat terbantu.





Gambar 2. Layanan Prioritas Akhir Pekan



**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/  
 BADAN PERTANAHAN NASIONAL  
 KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN DEMAK  
 PROVINSI JAWA TENGAH**

Jalan Bhayangkara Baru No.1 Demak, Telp:(0291)685143; Fax:(0291)685378; Web: <http://kab-demak.bpn.go.id/>; Email : [bandemak@gmail.com](mailto:bandemak@gmail.com)

**SURAT PERINTAH KERJA LEMBUR**

Nomor : 1276/SPh.33.21.SP.02.03/IX/2022

Sehubungan dengan adanya kegiatan lembur yang akan dilaksanakan di lingkungan Kantor Pertanahan Kabupaten Demak, dengan ini kami memerintahkan pegawai berikut :

NO	Nama/NIK/NIP	Waktu Penugasan	Jumlah Jam Lembur	Uraian Kegiatan
1.	Nur Iksan, S.H. NIP. 197708302007011002	08.00 WIB s/d 12.00 WIB	4 (Empat) Jam	1. Melaksanakan Program PELATARAN di Loker Layanan Pertanahan. 2. Petugas diharapkan cepat dan tanggap memberikan informasi dan layanan kepada pemohon yang menerima Layanan Pertanahan dalam Program PELATARAN. 3. Mengarahkan pemohon mengisi Formulir Survei Kepuasan Pengunjung. 4. Melakukan/Membuat ; - Membuat Presensi Kehadiran. - Membuat laporan pelaksanaan kerja lembur. - Melampirkan dokumentasi kerja lembur. 5. Koordinator PELATARAN : <b>Nur Iksan, S.H.</b>
2.	Didi Irvan Fauzi NIK. 3374102101930002			
3.	Bhaskoro Yunanto NIK. 3374071606950002			
4.	Tsani Ahsanu Amala NIK. 3321040303080006			
5.	Yulidya Chaerul Umam NIK. 3321012207930003			
6.	Marsudi Eko Istiono NIK. 3321110306830008			
7.	Hery Witjaksana, S.Sos, M.H. NIP. 197008021992031002			
8.	Sri Lestari, S.ST., M.H. NIP. 198509152003122002			
9.	Noki Ardian Madyaningrum NIK. 3321045207970003			
10.	Ahmad Mugiyono NIK. 3321113006900005			

untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut pada hari **Sabtu** tanggal **3 September 2022**.

Demikian surat perintah ini dibuat untuk dilaksanakan sesuai peraturan Kantor Pertanahan Kabupaten Demak.

Ditetapkan di : Demak  
 pada tanggal : 2 September 2022  
 Mengetahui ;  
**Kepala Kantor Pertanahan  
 Kabupaten Demak**  
 Ditandatangani secara elektronik  
**Bambang Irijanto, A.Ptnh., M. M.  
 NIP 19720228 199103 1 002**



Dokumen ini sah dan telah ditandatangani secara elektronik melalui e-Office ATR/BPN. Untuk memastikan keasliannya, silakan pindai Kode QR dan pastikan menuju ke alamat <https://eoffice.atrbpn.go.id/>

*Melayani Profesional, Terpercaya*

11/03

Gambar 3. Surat Perintah Lembur PELATARAN

Bagaimana Peranan kebijakan layanan pertanahan PELATARAN dalam masyarakat oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Demak dapat kita lihat dari jumlah layanan dan pemohon yang hadir sebagai berikut:

# Law, Development & Justice Review

Volume: 6

E-ISSN: 2655-1942

Number: 1

Terbitan: April 2023

Page : 65-80

## REKAPITULASI PELATARAN (SABTU-MINGGU)

Catatan : Jumlah Permohonan dan Penyelesaian dihitung mulai diterbitkannya SE Sekjend No : HK.02/1215/VII/2022 tanggal 25 Juli 2022 s/d 04 September 2022

No	Kantah	Pendaftaran											Jumlah Pendaftaran (Layanan 1 s/d 11)	Selesai	Sisa	Layanan Informasi Pertanahan
		1. Pengecekan Sertipikat	2. SKPT	3. Informasi Nilai Tanah (ZNT)	4. Hapus Hak Tanggungan/ Roya	5. Perubahan Hak	6. Peralihan Hak	7. Pemecahan/ Pemisahan/ Penggabungan	8. Pengukuran Bidang Tanah	9. Pendaftaran SK IPPT	10. Pengambilan Sertipikat	11. Pengaduan Masyarakat				
1	Kab. Banjarnegara	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	2	2	0	2
2	Kab. Banyumas	0	0	0	6	2	4	3	0	0	11	0	26	23	3	11
3	Kab. Batang	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	9
4	Kab. Bora	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	3
5	Kab. Boyolali	0	0	0	0	0	0	0	0	0	37	4	41	41	0	6
6	Kab. Brebes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	Kab. Cilacap	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8	Kab. Demak	0	0	0	6	0	0	2	2	0	2	0	12	10	2	8
9	Kab. Grobogan	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0
10	Kab. Jepara	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0
11	Kab. Karanganyar	0	0	0	1	6	2	0	1	0	8	0	18	9	9	23
12	Kab. Kebumen	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	2	1	1	8
13	Kab. Kendal	0	0	0	3	2	1	0	1	0	7	0	14	13	1	5
14	Kab. Klaten	0	0	0	2	2	0	0	0	0	3	0	7	7	0	4
15	Kab. Kudus	0	0	0	8	0	5	0	1	0	4	0	18	18	0	2
16	Kab. Magelang	0	1	1	9	4	3	2	4	0	13	0	37	22	15	23
17	Kab. Pati	0	0	0	5	0	0	0	0	0	5	3	13	9	4	2
18	Kab. Pekalongan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	2	0	3
19	Kab. Pemalang	0	0	0	0	0	1	0	3	0	0	0	4	0	4	3
20	Kab. Purballingga	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-23	0
21	Kab. Purworejo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	3
22	Kab. Rembang	0	0	0	3	3	0	0	0	0	2	0	8	7	1	0
23	Kab. Semarang	0	0	0	5	0	0	0	0	0	2	5	12	9	3	3
24	Kab. Sragen	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18	0	18	18	0	1
25	Kab. Sukoharjo	0	0	0	1	1	0	0	0	0	4	1	7	7	0	4
26	Kab. Tegal	15	0	0	1	0	0	0	0	0	2	1	19	18	1	6
27	Kab. Temanggung	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	10
28	Kab. Wonogiri	0	0	0	0	0	2	0	0	0	15	13	30	30	0	6
29	Kab. Wonosobo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
30	Kota Magelang	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
31	Kota Pekalongan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
32	Kota Salatiga	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
33	Kota Semarang	3	3	0	3	3	5	1	0	0	3	0	21	3	18	2
34	Kota Surakarta	0	0	0	5	2	0	0	0	0	12	0	13	13	0	30
35	Kota Tegal	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	0	4	4	0	0
	Jumlah	18	4	1	63	26	26	8	12	0	155	28	335	271	41	0

Data : Jumlah Permohonan dan Penyelesaian dihitung mulai diterbitkannya SE Sekjend No : HK.02/1215/VII/2022 tanggal 25 Juli 2022 s/d 04 September 2022

### Gambar 4. Rekapitulasi PELATARAN

Dari Tabel diatas dapat diketahui bahwa program PELATARAN sangat bermanfaat bagi masyarakat, pelayanan publik ini didesain untuk memberikan akses informasi seluas-luasnya kepada publik sehingga masyarakat dimudahkan menjangkau pelayanan dasar yang mengarah kepada kesejahteraan masyarakat, dengan terpenuhinya standar layanan PELATARAN tersebut, dapat meminimalisir tindakan-tindakan mal-administrasi seperti pungutan liar, penyimpangan prosedur, penudaan berlarut dan sebagainya yang merupakan celah terjadinya tindakan korupsi. Adanya PELATARAN juga memberikan keterbukaan akses informasi kepada masyarakat sehingga dalam sebuah pelayanan baik persyaratan, prosedur, biaya dan jangka waktu dapat diukur dan diketahui masyarakat tanpa mengalami kebingungan serta menuntut pengawasan masyarakat dalam penyelenggaraannya.

### 2. Kualitas layanan pertanahan PELATARAN kepada masyarakat.

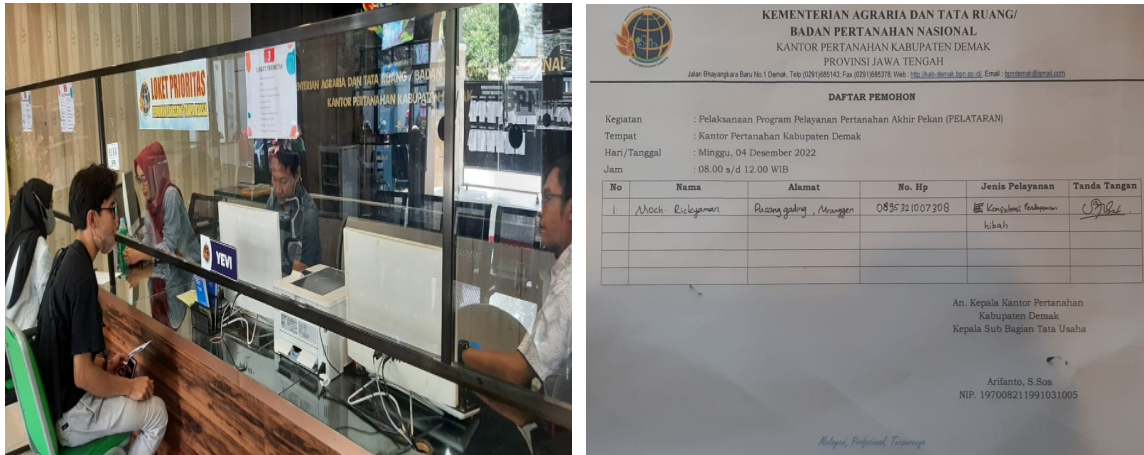
Pengelolaan pengaduan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari penyelenggaraan pelayanan publik. Apabila pengaduan ini dikelola dengan baik, maka hasilnya dapat digunakan sebagai sarana evaluasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, ketika pelayanan publik baik maka pengaduan yang masuk menjadi berkurang. Kementerian ATR/BPN memiliki kanal-kanal pengaduan yang dapat diakses oleh publik seperti Hotline Pengaduan, #TanyaATRBP, SP4N-LAPOR!, surat@atrbpn.go.id serta loket persuratan. Kami mohon kepada seluruh pengelola pengaduan untuk mengelola ini dengan baik, dan para pengelola pengaduan untuk dapat memastikan keaktifan nomor hotline dan menyampaikan pemberitahuan jika ada perubahan nomor hotline tersebut, juga untuk segera merespon pengaduan yang masuk di semua kanal-kanal pengaduan yang ada. Layanan PELATARAN juga memiliki indeks kepuasan masyarakat melalui sistem scan barcode, sehingga dapat diketahui kepuasan mereka yang mendapat layanan pertanahan, bahwa kegiatan evaluasi merupakan ajang berbagi ilmu dan pengalaman agar pengelolaan layanan pertanahan dapat dilaksanakan lebih baik lagi. Kantor Pertanahan Kabupaten Demak melalui admin menemukan kendala untuk segera menghubungi tim pengelola pengaduan pusat agar mudah berkoordinasi dan cepat tertangani sesuai dengan level kesulitan dan sesuai prosedur penanganan yang ada di Layanan PELATARAN sehingga dapat menjadi motivasi agar dapat mengelola layanan pertanahan lebih baik lagi ke depannya. Selain pengaduan masyarakat, keterbukaan informasi publik juga menjadi *concern* dalam semua layanan pertanahan.



## Law, Development & Justice Review

Volume: 6  
 Number: 1  
 Page : 65-80

E-ISSN: 2655-1942  
 Terbitan: April 2023



Gambar 5. Pengisian Indeks Kepuasan Masyarakat penerima Layanan PELATARAN  
 Berikut penulis sajikan data hasil layanan pertanahan yang dilaksanakan Kantor  
 Pertanahan Kabupaten Demak:

**EVALUASI LAYANAN PELATARAN PROV. JATENG**

Catatan : Jumlah Permohonan dan Penyelesaian dihitung mulai diterbitkannya SE Sekjend No : HK.02/1215/VII/2022 tanggal 25 Juli 2022 s/d 04 September 2022

No	Kantah	Pendaftaran											Jumlah Pendaftaran (Layanan 1 s/d 11)	Selesai	Sisa
		1. Pengecekan Sertipikat	2. SKPT	3. Informasi Nilai Tanah (ZNT)	4. Hapus Hak Tanggungan/ Roya	5. Perubahan Hak	6. Peralihan Hak	7. Pemecahan/ Pemisahan/ Penggabungan	8. Pengukuran Bidang Tanah	9. Pendaftaran SK IPPT	10. Pengambilan Sertipikat	11. Pengaduan Masyarakat			
1	Kab. Banjarnegara		0	1	20		7	1	1		14	8	52	37	15
2	Kab. Banyumas	0	0	0	85	16	11	10	1	1			124	100	24
3	Kab. Batang	0	3	0	35	6	0	0	0	9	37	0	90	77	13
4	Kab. Blora	0	0	0	43	0	12	0	0	0	0	0	55	47	8
5	Kab. Boyolali	2	3	0	115	0	13	1	0	0	69	3	206	192	14
6	Kab. Brebes	0	0	0	9	0	10	3	16	0	0	0	38	5	33
7	Kab. Cilacap	0	0	0	21	0	13	15	14	0	0	25	88	15	73
8	Kab. Demak	0	12	5	62	8	1	5	0	0	0	1	94	92	2
9	Kab. Grobogan	0	7	1	100	4	0	1	3	2	0	0	118	118	0
10	Kab. Jepara	0	1	0	11	0	0	0	0	0	11	0	23	23	0

Gambar 6. Evaluasi layanan PELATARAN Provinsi Jawa Tengah

Data diatas dapat disimpulkan bahwa sampai dengan tanggal 05 September 2022 Jumlah berkas sebanyak 94 layanan dan dapat diselesaikan 92 Layanan, artinya dalam bulan ini secara signifikan bahwa layanan PELATARAN berjalan dengan baik. PELATARAN sebuah program yang di jalankan Kantor Pertanahan Kabupaten Demak diibuka loket prioritas pelayanan untuk masyarakat. Dengan program

Volume:	6	E-ISSN:	2655-1942
Number:	1	Terbitan:	April 2023
Page :	65-80		

PELATARAN, akan dilakukan layanan pada Sabtu dan Minggu, mulai pukul 08.00 sampai dengan 12.00 waktu setempat setelah berjalan banyak bermanfaat untuk masyarakat, sehingga program ini masih berjalan dan terus dilakukan penyempurnaan serta perbaikan secara terus menerus sehingga tujuan memberikan layanan pertanahan yang baik bagi masyarakat dapat tercapai.

### C. Kesimpulan

Menjadi tugas Kantor Pertanahan Kabupaten Demak untuk mampu melayani, harus responsif tidak boleh menunggu. Dalam berbagai kesempatan, Kantor Pertanahan juga diinstruksikan oleh seluruh Kanwil dan Kantah agar memaksimalkan program PELATARAN. Menurut Menteri ATR/Kepala BPN, saat ini masyarakat menginginkan kemudahan untuk mengakses layanan dengan cepat tanpa kendala ruang dan waktu. Melalui sebuah sistem digital yang aman, andal, transparan, dan akuntabel, masyarakat akan bisa merasakan kehadiran Kementerian ATR/BPN. Kantor Pertanahan Kabupaten Demak adalah ujung tombak dalam memberikan pelayanan. sudah menjadi kewajiban untuk memberikan pelayanan terbaik, sehingga tidak ada lagi masyarakat yang takut datang ke Kantor Pertanahan. PELATARAN termasuk loket Prioritas Pelayanan Pertanahan merupakan loket yang dikhususkan untuk pemilik tanah yang mengajukan pelayanan pertanahan secara langsung tanpa melalui kuasa. Apabila memungkinkan pada layanan PELATARAN dapat ditambahkan fasilitas khusus demi kenyamanan masyarakat penerima layanan pertanahan. Petugas pada kantor Pertanahan pada saat piket PELATARAN diharapkan agar cepat dan tanggap dalam meberikan informasi serta mengarahkan menuju Loket Prioritas apabila pemohon merupakan pemilik tanah yang akan mengurus sendiri tanahnya tanpa kuasa. Pemohon dapat diminta mengisi Formulir Survei Kepuasan Pengunjung sebagai bentuk evaluasi dan masukan terhadap adanya layanan PELATARAN. Dengan demikian program PELATARAN merupakan bentuk pelayanan prima kepada masyarakat khususnya pemilik tanah yang memiliki keterbatasan waktu pada jam kerja sehingga dapat mengurus sendiri tanahnya di akhir pekan pada hari Sabtu-Minggu.

### DAFTAR PUSTAKA

#### Buku :

- Farid, Abdul Haris. (2007). Buku Materi Pokok Pengantar Administrasi Pertanahan. Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional (tidak dipublikasikan), Yogyakarta.
- Gaspersz, Vincent. (2002). Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa, (Cetakan Kedua), PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Guntur, I Gst Nyoman. dan Soeradji. (2007). Buku Materi Pokok Pendaftaran Tanah Pertama Kali. Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional (tidak dipublikasikan), Yogyakarta.
- NEGARA, ADMINISTRASI. "Hukum Administrasi Negara." *PENGANTAR ILMU HUKUM*, 2023.
- Setijaningrum, Erna. "Inovasi Pelayanan Publik." PT. Medika Aksara Globalindo, 2009.

#### Jurnal:

- Gulo, Elisari, Dani Muhtada, Rusman Ghazali, and Ananda Miftahjannah. "Kebijakan Pemerintah Terhadap Birokrasi Pelayanan Publik Di Bandara Internasional Soekarno Hatta (Government Policy on Public Services Bureaucracy at Soekarno Hatta International Airport)." *Cakrawala: Jurnal Litbang Kebijakan* 16, no. 2 (2022).
- Lismanto, Lismanto, and Yos Johan Utama. "Membumikan Instrumen Hukum Administrasi Negara Sebagai Alat Mewujudkan Kesejahteraan Sosial Dalam Perspektif Negara Demokrasi." *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia* 2, no. 3 (2020): 416–33.
- Putranto, M Ilham Dwi, and Amin Mansyur. "URGENSI PENERAPAN SERTIPIKAT TANAH SECARA ELEKTRONIK." *Repertorium: Jurnal Ilmiah Hukum Kenotariatan* 12, no. 1 (2023): 15–26.
- Ramadhani, Wahyu. "Penegakan Hukum Dalam Menanggulangi Pungutan Liar Terhadap Pelayanan Publik." *Jurnal Hukum Samudra Keadilan* 12, no. 2 (2017): 263–76.
- Riani, Ni Ketut. "Strategi Peningkatan Pelayanan Publik." *Jurnal Inovasi Penelitian* 1,

## Law, Development & Justice Review

---

Volume:	6	E-ISSN:	2655-1942
Number:	1	Terbitan:	April 2023
Page :	65-80		

---

no. 11 (2021): 2443–52.

Wahyuni, Hilda Agustina, and Sukirno Ana Silviana. “Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan One Day Service Dalam Program Quick Wins Reformasi Birokrasi Badan Pertanahan Nasional (Studi Di Kantor Pertanahan Kota Depok).” *Diponegoro Law Journal* 5, no. 2 (2016): 1–14.

Zamhariro, Zamhariro. “Efektivitas Pelayanan Pengurusan Sertifikat Hak Milik Pada Badan Pertanahan Kota Pekanbaru.” Universitas Islam Riau, 2020.

### **Peraturan Perundangan-Undangan:**

Surat Edaran Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala BPN Nomor 14/SE-HK.02/VII/2022.

Surat Edaran Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala BPN Nomor HK.02/1215/VII/2022.

SPKL Nomor : 1229/SPh.33.21.SP.02.03/VIII/2022

### **Web Internet:**

<https://sippn.menpan.go.id/berita/detil/kantor-pertanahan-kota-yogyakarta/cegah-mafia-tanah-dengan-digitalisasi-layanan-pertanahan>.

[https://www.kompas.com/tag/layanan-pertanahan#google\\_vignette](https://www.kompas.com/tag/layanan-pertanahan#google_vignette)

<https://www.antaraneews.com/berita/3023777/107-kantor-bpn-laksanakan-program-pelayanan-pertanahan-akhir-pekan>

<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--mengenai-pelayanan-publik>