

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PERTANAHAN AKHIR PEKAN  
(PELATARAN) DI KANTOR PERTANAHAN  
KOTA PEKANBARU**

**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Administrasi Negara (S.Sos) Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*



**Kesya Dea Nita**

**NIM. 12270523470**

UIN SUSKA RIAU

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA (S.1)  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTAN SYARIF KASIM  
RIAU  
2025 M / 1447 H**



Hak cipta dimiliki oleh UIN Suska Riau



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumbernya dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan umum tentang masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang meminumkan dan meminumkan tanpa izin UIN Suska Riau.

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Kesya Dea Nita  
 NIM : 12270523470  
 Program Studi : Administrasi Negara  
 Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
 Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan (PELATARAN) di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru

Menyetujui  
 DOSEN PEMBIMBING

Ratna Dewi, S.Sos., M.Si  
 NIP. 19811030 200710 2 004

Mengetahui



DEKAN  
 Fakultas Ekonomi dan Ilmu sosial  
Desir Miftah, SE, MM, Ak  
 NIP. 19740412 200604 2 002

KETUA PROGRAM STUDI  
 Administrasi Negara

Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos, M.Si  
 NIP. 19781025 200604 1 002



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya ini

a. Pengutipan hanya untuk keperluan

tanpa mencantumkan dan menyebutkan

jer:

san li-

### LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama	: Kesya Dea Nita
NIM	: 12270523470
Program Studi	: Administrasi Negara
Fakultas	: Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi	: Efektivitas Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan (PELATARAN) di Kantor Pertanahan Kota Pa
Tanggal Ujian	: Rabu, 17 Desember 2025

23/12/25 3,76 (Cumlaude)

### TIM PENGUJI

**Ketua Penguji**  
Dr. Nurlasera, S.E., M.Si  
NIP. 19730601 200710 2 003

**Sekretaris**  
Mhd Rafi, S.Sos. M.Si  
NIP. 19840717 202521 1 024

**Penguji I**  
Muammar Alkadafi, S.Sos, M.Si  
NIP. 19860604 202321 1 026

**Penguji II**  
Ratna Dewi, S.Sos., M.Si  
NIP. 19811030 200710 2 004



Lampiran Surat :  
Nomor : Nomor 25/2021  
Tanggal : 10 September 2021

#### SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Kesya Dea Tita  
NIM : 12290523470  
Tempat/Tgl. Lahir : Pekanbaru, 27 November 2004  
Fakultas/Pascasarjana : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Prodi : Administrasi Negara  
Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\*:  
EFEKTIVITAS PELAYANAN PERTANAHAN AKHIR PEKAN  
(PELATARAN) DI KANTOR PERTANAHAN KOTA PEKANBARU

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya~~\* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya~~\* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya)~~\* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 23 Desember 2025  
Yang membuat pernyataan



NIM : 12290523470

\*pilih salah satu sesuai jenis karya tulis



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## ABSTRAK

### **EFEKTIVITAS PELAYANAN PERTANAHAN AKHIR PEKAN (PELATARAN) DI KANTOR PERTANAHAN KOTA PEKANBARU**

**OLEH:**

**Kesya Dea Nita**  
**12270523470**

Penelitian ini bertujuan menilai efektivitas Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan (PELATARAN) di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru sebagai inovasi layanan publik alternatif bagi masyarakat yang tidak dapat mengurus dokumen pada hari kerja. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PELATARAN membantu meningkatkan akses layanan dan mempermudah pemohon langsung. Namun pelaksanaan belum optimal karena masih ditemui kendala seperti gangguan sistem Komputerisasi Kegiatan Pertanahan (KKP), jumlah pegawai piket yang terbatas, kurangnya sosialisasi, ketidaklengkapan berkas pemohon, serta hambatan koordinasi pada akhir pekan. Selain itu, tidak adanya pelatihan khusus membuat adaptasi pegawai hanya bergantung pada pengalaman kerja. Secara umum, PELATARAN cukup efektif dalam membuka akses layanan, tetapi diperlukan perbaikan pada aspek teknis, sumber daya manusia, dan penyebaran informasi agar pelayanan berjalan lebih konsisten dan sesuai standar pelayanan publik.

**Kata Kunci : Efektivitas, PELATARAN, Pelayanan Publik, Pertanahan.**

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**ABSTRACT**

***EFFECTIVENESS OF WEEKEND LAND SERVICES (PELATARAN)  
AT THE PEKANBARU CITY LAND OFFICE***

**BY:**

**Kesya Dea Nita  
12270523470**

*This study evaluates the effectiveness of the Weekend Land Service Program (PELATARAN) at the Pekanbaru Land Office as an alternative public service innovation for citizens unable to process matters on weekdays. A qualitative descriptive approach was employed through interviews, observation, and documentation. Findings indicate that PELATARAN improves service accessibility and supports direct applicants. However, its implementation remains suboptimal due to system disruptions in the Land Administration Computerization System (KKP), limited weekend staffing, insufficient socialization, incomplete applicant documents, and coordination challenges during weekends. Furthermore, the absence of special training means staff adaptation relies solely on work experience. Overall, PELATARAN is considered effective in expanding service access, yet improvements in technical reliability, human resources, and information outreach are needed to ensure more consistent delivery aligned with public service standards.*

**Keywords:** *Effectiveness, PELATARAN, Public Service, Land Administration.*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Alhamdulillah rabbil'alamin, puji Syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT karena berkat Rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Efektivitas Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan (PELATARAN) di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru”**. Selanjutnya salawat dan salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW mengharap syafaatnya di akhirat kelak,

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan akademis dalam menyelesaikan program studi S1 Administrasi Negara ntuk memperoleh gelar sarjana Administrasi Negara pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Dalam penulisan skripsi ini penulis sangat menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kelemahan yang disebabkan karna keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis. Tetapi banyak pihak yang memberi dukungan motivasi dan mendorong penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Untuk pertama dan yang paling utama selaku penulis sampaikan terima kasih kepada Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya, serta atas izin-Nya penulis dapat sampai di tahap ini dan menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Selanjutnya teruntuk yang paling istimewa bagi penulis, kedua orang tua tercinta, Papa H. Arnizar SH dan Mama Anita Devi serta saudara-saudara penulis yang tidak pernah putus memberikan semangat, kata-kata baik, dukungan positif, dan tentunya tidak pernah putus untuk mendoakan penulis dalam menempuh pendidikan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Banyaknya bimbingan dan bantuan serta do'a yang diberikan, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Leny Nofianti, MS., SE., M.Si., AK., CK selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Ibu Dr. Desrir Miftah, S.E., M.M., Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Ibu Dr. Nurlasera , S.E., M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos, M.Si selaku ketua jurusan S1 Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Bapak Dr. Rodi Wahyudi, S.Sos, M.Soc.Sc. Selaku Sekretaris jurusan S1 Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Ibu Ratna Dewi, S.Sos, M.Si sebagai dosen pembimbing yang telah memberikan arahan serta motivasi dan nasehat yang sangat berharga kepada penulis mulai dari penyusunan proposal hingga pembuatan skripsi.
7. Bapak Muammar Alkadafi, S.Sos., M.Si. Selaku pembimbing akademik yang selalu memberikan atas bimbingan, dukungan, dan arahan yang telah diberikan selama masa kuliah.
8. Bapak/Ibu Dosen dan Karyawan Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
9. Kepada seluruh pegawai Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru serta para Informan dalam penelitian yang telah memberikan izin untuk melaksanakan penelitian, hingga peneliti mudah untuk menyelesaikan penelitian ini.
10. Teruntuk sahabat seperjuangan penulis Ana, Febry, Fitria, Meylan, Novi, Siti, dan Windy yang merupakan sahabat penulis di masa perkuliahan, terima kasih atas dukungan, motivasi, serta selalu memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

11. *Last but not least*, terima kasih untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan di luar keadaan dan tak pernah memutuskan untuk menyerah sesulit apapun prosesnya, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri penulis sendiri. *I wanna thank me for just being me at all times.*

Semoga semua doa, dukungan, semangat, motivasi dan bantuan yang telah diberi akan mendapatkan imbalan dari Allah SWT, sebagai penulis karya skripsi saya masih jauh dari kata sempurna, karena kesempurnaan hanya milik Allah SWT dan penulis hanyalah manusia biasa yang tidak pernah luput dari salah dan khilaf. Maka dari itu, penulis membutuhkan saran dan kritik yang dijadikan sebuah semangat sebagai pembelajaran bagi penulis kedepannya.

Akhir kata penulis ucapkan terima kasih dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pembaca maupun untuk penelitian selanjutnya, *Aamiin ya rabbal, alamin.*

***Wassalamu'alaikum Wr, Wb.***

UIN SUSKA RIAU

Pekanbaru, 17 Desember 2025  
Penulis

**KESYA DEA NITA**  
**12270523470**

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	13
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
1.5 Sistematika Penulisan.....	14
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>16</b>
2.1 Konsep Efektivitas dalam Pelayanan Publik.....	16
2.1.1 Pengukuran Efektivitas .....	18
2.2 Pelayanan Publik .....	22
2.3 Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan (PELATARAN) .....	24
2.4 Pandangan Islam Tentang Efektivitas Pelayanan.....	25
2.5 Penelitian Terdahulu.....	27
2.6 Definisi Konsep .....	29
2.7 Konsep Operasional.....	30
2.8 Kerangka Pemikiran .....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>32</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	32
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	33
3.3 Sumber Data .....	33
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	34



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.5 Informan Penelitian .....	35
3.6 Analisis Data .....	36
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
4.1 Gambaran Umum Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru .....	38
4.2 Sejarah Terbentuknya Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN).....	43
4.3 Visi, Misi dan Motto Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru .....	47
4.4 Tugas dan Fungsi Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru .....	47
4.5 Struktur Organisasi .....	49
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>52</b>
5.1 Efektivitas Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan (PELATARAN) di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru.....	52
5.1.1 Pencapaian Tujuan.....	52
5.1.2 Integrasi .....	69
5.1.3 Adaptasi .....	81
5.2 Faktor Penghambat dalam Efektivitas Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan (PELATARAN) di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru .....	93
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>98</b>
6.1 Kesimpulan.....	98
6.2 Saran .....	99
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>102</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>105</b>

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	27
Tabel 2.2 Konsep Operasional .....	30
Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	35
Tabel 5.1 Jangka Waktu Penyelesaian Layanan .....	53
Tabel 5.2 Jumlah Berkas Masuk dan Selesai Tahun 2025.....	60
Tabel 5.3 Jenis Loker Pelayanan.....	63
Tabel 5.4 Sosialisasi PELATARAN .....	73
Tabel 5.5 Rekapitulasi Jumlah Pegawai.....	80

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Spanduk Informasi PELATARAN.....	3
Gambar 1.2 Surat Tugas Pegawai PELATARAN .....	8
Gambar 1.3 Spanduk Informasi PELATARAN Car Free Day .....	9
Gambar 1.4 Kolom Komentar Postingan @kantahkotapekanbaru .....	11
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	31
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru .....	49
Gambar 5.1 Tangkapan Layar Aplikasi Sentuh Tanahku .....	58
Gambar 5.2 Surat Edaran Nomor 14/SE-HK.02/VII/2022 .....	66
Gambar 5.3 Sosialisasi tentang PELATARAN di Media Sosial .....	72
Gambar 5.4 Pengumuman Maintenance Aplikasi KKP.....	87
Gambar 5.5 Sarana dan Prasarana Pelayanan Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru...	89
Gambar 5.6 Foto Kegiatan PELATARAN saat Jaringan sedang Maintenance.....	94

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pelayanan publik merupakan cerminan komitmen pemerintah dalam menjalankan fungsi negara untuk melayani masyarakat secara adil, merata, dan profesional. Dalam sistem birokrasi sektor publik, pegawai negeri sipil sebagai pelaksana kebijakan harus menjunjung tinggi prinsip pelayanan yang sesuai dengan amanat konstitusi, yakni Undang-Undang Dasar 1945. Kualitas layanan menjadi aspek yang sangat penting, karena masyarakat menilai kinerja pemerintah dari seberapa mudah, cepat, dan tepat mereka mendapatkan pelayanan. Salah satu langkah penting dalam meningkatkan pelayanan publik adalah melalui kebijakan-kebijakan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Salah satu permasalahan klasik dalam pelayanan publik di Indonesia adalah aksesibilitas waktu layanan, terutama bagi masyarakat yang bekerja dari Senin hingga Jumat. Hal ini membuat banyak warga tidak memiliki kesempatan yang cukup untuk mengurus kebutuhan administrasi, termasuk di bidang pertanahan. Akibatnya, masyarakat kerap mengandalkan jasa pihak ketiga atau calo, yang justru berpotensi menimbulkan biaya tambahan, ketidakjelasan prosedur dan praktik maladministrasi sehingga berdampak pada rendahnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, termasuk dalam bidang pertanahan. Padahal, administrasi pertanahan merupakan layanan dasar yang

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

krusial karena berkaitan langsung dengan kepemilikan hak atas tanah dan kepastian hukum.

Pendaftaran tanah sendiri merupakan bagian penting dari pelayanan pertanahan. Sibuea (2011) menyatakan bahwa pendaftaran tanah merupakan langkah pemerintah untuk memberikan jaminan hukum atas kepemilikan tanah. Upaya ini penting agar data kepemilikan tanah menjadi tertib dan jelas.

Namun dalam praktiknya, masih sering ditemukan hambatan. Muslikan (2023) menyebutkan bahwa banyak masyarakat enggan mengurus sertipikat karena prosesnya yang rumit dan memakan waktu lama. Akibatnya, sebagian orang memilih menggunakan jasa calo demi kecepatan, meskipun harus membayar lebih mahal. Sayangnya, tidak sedikit yang menjadi korban penipuan. Mereka tidak hanya gagal memperoleh sertipikat, tetapi juga mengalami kerugian secara finansial. Keluhan masyarakat atas hal ini banyak disuarakan melalui media sosial dan layanan pengaduan. Menyikapi situasi tersebut, Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala BPN, Hadi Tjahjanto, menegaskan bahwa pelayanan harus diprioritaskan untuk pemohon yang datang langsung, bukan lewat calo. Ia juga mendorong Kantor Pertanahan untuk memberikan layanan di akhir pekan, agar masyarakat yang tidak sempat mengurus di hari kerja tetap memiliki akses terhadap layanan pertanahan.

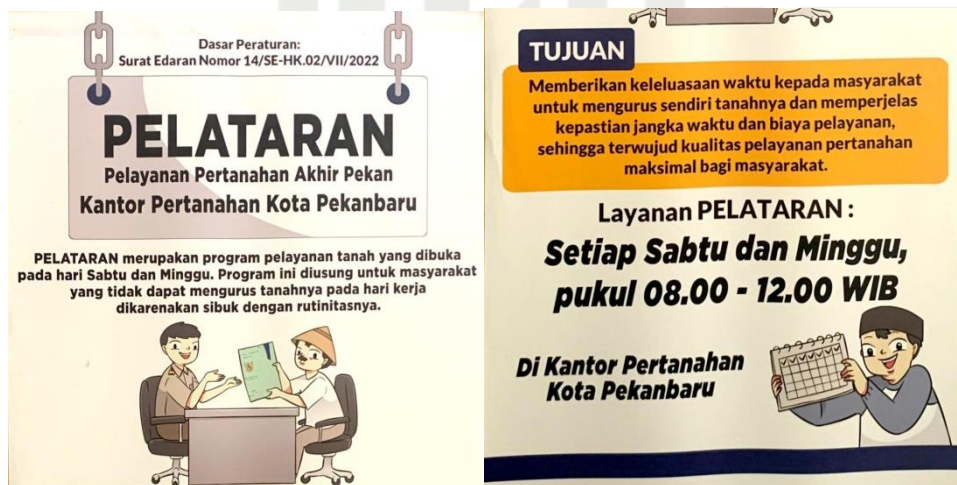
Menjawab tantangan tersebut, Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru menghadirkan sebuah terobosan melalui Program Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan (PELATARAN), yaitu penyediaan layanan pertanahan pada hari Sabtu dan

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Minggu. Program ini telah dilaksanakan sejak tahun 2022 dan kini telah memasuki tahun ketiga pelaksanaannya. Tujuan utama dari program ini adalah untuk memberikan keeluasaan waktu kepada masyarakat untuk mengurus sendiri tanahnya dan memperjelas kepastian jangka waktu dan biaya pelayanan, sehingga terwujud kualitas pelayanan pertanahan maksimal bagi masyarakat.

**Gambar 1.1 Spanduk Informasi PELATARAN**



Sumber : Observasi Langsung

Program Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan (PELATARAN) dilaksanakan setiap hari Sabtu dan Minggu mulai pukul 08.00 hingga 12.00 WIB, bertempat di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru yang berlokasi di Jalan Naga Sakti No. 01, Kelurahan Simpang Baru, Kecamatan Tampan, Kota Pekanbaru, Provinsi Riau. Mengutip dari pemberitaan Riaupos.co, Kepala Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru, Memby Untung Pratama, SH, MAP, MMg, menyampaikan penjelasan sebagai berikut :

*"Layanan akhir pekan ini ditujukan bagi masyarakat yang ingin mengurus permohonan pertanahan secara mandiri, tanpa melalui jasa perantara atau calo. Tujuan dari layanan ini adalah untuk meminimalkan praktik percaloan yang sering menimbulkan pembengkakan biaya dalam proses*



*pengurusan administrasi pertanahan.”*

Pelaksanaan program ini juga merupakan tindak lanjut dari Surat Edaran Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 14/SE-HK.02/VII/2022 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Pertanahan Melalui Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan (PELATARAN). Dalam surat edaran tersebut, ditegaskan bahwa program ini bertujuan untuk memperluas akses pelayanan kepada masyarakat yang tidak sempat mengurus pertanahan pada hari kerja.

Jenis layanan yang disediakan dalam program PELATARAN secara umum mengacu pada ketentuan dalam Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan. Dalam regulasi tersebut dijelaskan bahwa layanan pertanahan yang diberikan bersifat administratif dan sebagian besar belum terintegrasi secara elektronik, sehingga membutuhkan kehadiran langsung pemohon di kantor pertanahan. Layanan-layanan tersebut mencakup beberapa aspek, antara lain pendaftaran tanah pertama kali yang meliputi kegiatan seperti konversi hak, pengakuan hak, penegasan hak, pemberian hak (misalnya Hak Milik, Hak Guna Bangunan, Hak Pakai, Hak Guna Usaha), serta pendaftaran hak milik atas satuan rumah susun. Selain itu, terdapat pula layanan pemeliharaan data pendaftaran tanah, yang meliputi peralihan hak seperti jual beli, hibah, warisan, dan lelang, pemecahan, penggabungan, atau pemisahan bidang tanah serta perubahan data dalam sertipikat seperti nama pemilik, luas bidang tanah, atau status hak.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Layanan lainnya meliputi pencatatan dan informasi pertanahan, seperti blokir dan sita, permohonan informasi pertanahan, penerbitan surat keterangan pendaftaran tanah, dan proses roya atau penghapusan hak tanggungan. Di samping itu, juga terdapat layanan pengukuran bidang tanah, yang mencakup pengembalian batas, pemetaan bidang tanah, hingga pengukuran peta situasi dan topografi. Tak kalah penting adalah layanan pengaturan dan penataan pertanahan, seperti pemberian pertimbangan teknis penatagunaan tanah dan pelaksanaan konsolidasi tanah. Penanganan pengaduan masyarakat atas permasalahan atau sengketa pertanahan juga menjadi bagian dari cakupan layanan pertanahan ini.

Sebagai bagian dari upaya reformasi pelayanan publik di bidang pertanahan, Kementerian ATR/BPN juga menetapkan tujuh jenis layanan prioritas yang ditujukan untuk diproses secara lebih cepat dan efisien. Hal ini tertuang dalam Keputusan Menteri ATR/Kepala BPN Nomor 440/SK-HR.02/III/2023 tentang Layanan Prioritas Pertanahan. Ketujuh layanan tersebut terdiri dari pengecekan sertifikat, penerbitan Surat Keterangan Pendaftaran Tanah (SKPT), layanan Hak Tanggungan elektronik, roya baik secara manual maupun elektronik, peralihan hak, pendaftaran surat keputusan, serta perubahan status Hak Guna Bangunan atau Hak Pakai menjadi Hak Milik.

Sebagian besar dari layanan prioritas tersebut juga termasuk dalam layanan yang diberikan melalui program PELATARAN, karena dinilai bersifat mendesak dan langsung menyentuh kepentingan hukum masyarakat secara luas. Penetapan layanan prioritas ini menunjukkan komitmen untuk memperluas akses

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

waktu layanan, mempercepat proses birokrasi, dan memperkuat kepastian hukum dalam pengurusan administrasi pertanahan. Oleh karena itu, jenis dan cakupan layanan yang tersedia menjadi aspek penting dalam mengevaluasi sejauh mana efektivitas program ini dapat memenuhi kebutuhan pelayanan publik secara nyata dan berkelanjutan.

Dalam lampiran Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010, dalam Pasal 8 peraturan tersebut dijelaskan bahwa waktu penyelesaian pelayanan dihitung sejak tanggal berkas permohonan dinyatakan lengkap dan biaya pelayanan telah dibayar lunas oleh pemohon. Waktu penyelesaian dihitung dalam satuan hari kerja, dan apabila dalam satu permohonan terdapat lebih dari satu jenis pelayanan, maka waktu penyelesaiannya bersifat kumulatif berdasarkan waktu untuk masing-masing layanan.

Misalnya, untuk layanan pendaftaran hak milik atas tanah yang merupakan salah satu layanan utama dalam bidang pertanahan, waktu penyelesaiannya ditetapkan maksimal selama 38 hari kerja, mengingat kompleksitas proses administrasi dan verifikasi dokumen yang menyertainya. Sementara itu, untuk layanan peralihan hak, seperti jual beli, hibah, atau warisan, jangka waktu penyelesaiannya jauh lebih singkat, yaitu paling lama 5 hari kerja sejak berkas dinyatakan lengkap. Adapun layanan roya, yaitu proses penghapusan hak tanggungan setelah pelunasan kredit atau pinjaman, memiliki batas waktu penyelesaian maksimal selama 3 hari kerja. Layanan dengan waktu penyelesaian tercepat adalah pengecekan sertifikat, yaitu proses untuk mengetahui status



hukum suatu bidang tanah, yang ditetapkan dapat diselesaikan dalam waktu paling lama 1 hari kerja.

Tujuh jenis layanan prioritas pertanahan yang menjadi bagian dari program PELATARAN memiliki jangka waktu penyelesaian yang telah diatur secara normatif. Sebagai contoh, layanan pengecekan sertifikat ditetapkan dapat diselesaikan dalam waktu maksimal satu hari kerja, sementara peralihan hak seperti jual beli atau hibah diselesaikan dalam kurun waktu lima hari kerja. Rona atau penghapusan hak tanggungan memiliki waktu penyelesaian hingga tiga hari kerja. Layanan seperti Surat Keterangan Pendaftaran Tanah (SKPT) dan perubahan Hak Guna Bangunan menjadi Hak Milik juga memiliki waktu penyelesaian yang relatif singkat, tergantung pada kelengkapan dokumen dan tingkat kompleksitas permohonan. Penetapan tenggat waktu tersebut menjadi salah satu tolak ukur penting dalam menilai efektivitas pelayanan pertanahan, termasuk dalam konteks pelaksanaan program Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan (PELATARAN), karena menunjukkan sejauh mana pelayanan mampu diselesaikan sesuai dengan target waktu yang telah ditentukan pemerintah.

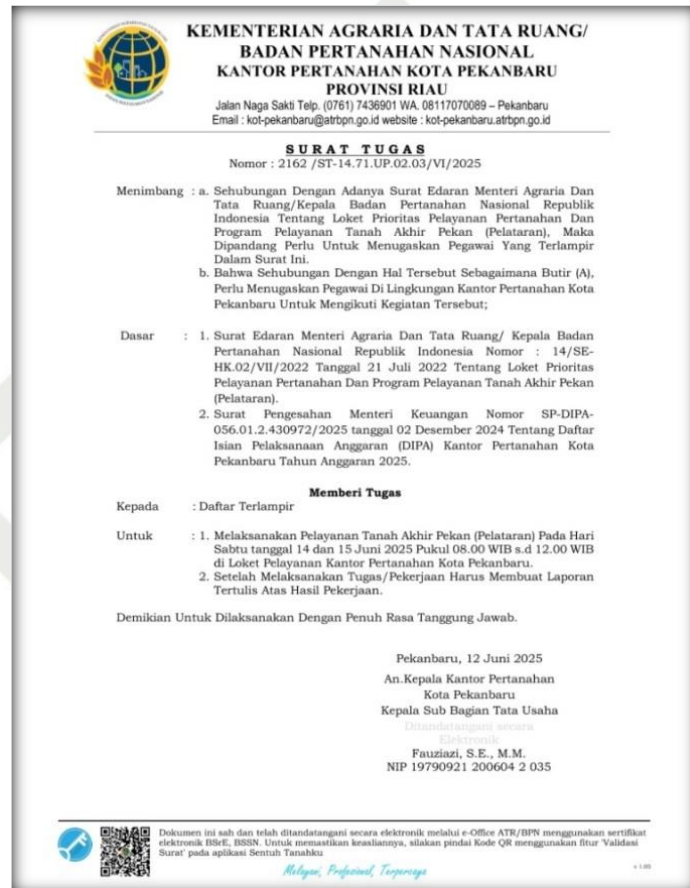
Sebagai bentuk konkret implementasi kebijakan tersebut, Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru juga secara rutin menetapkan petugas pelayanan melalui surat tugas resmi, seperti yang tercantum pada **Gambar 1.2** berupa surat tugas tanggal 14–15 Juni 2025. Hal ini menunjukkan bahwa program PELATARAN bukan sekadar kebijakan simbolis, melainkan telah dilaksanakan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan dukungan struktur organisasi dan sumber daya manusia yang sudah terencana.

**Gambar 1.2**  
**Surat Tugas Pegawai PELATARAN**



Sumber : Sub Bagian Tata Usaha

Program ini pada awalnya dirancang untuk tidak hanya beroperasi di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru saja, tetapi juga dilaksanakan saat *Car Free Day* (CFD) untuk menjangkau masyarakat melalui pelayanan mobile pada setiap Minggu ke-2 dan ke-4. Hal ini di buktikan dengan dipasangnya spanduk informasi Pelayanan PELATARAN : *Car Free Day* (CFD) di ruang tunggu layanan seperti pada **Gambar 1.3**.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Gambar 1.3**  
**Spanduk Informasi PELATARAN Car Free Day**



*Sumber : Observasi Langsung*

Namun, berdasarkan hasil pra-riset yang dilakukan penulis pada hari Minggu 15 Juni 2025, ditemukan bahwa layanan PELATARAN tidak terlaksana di lokasi *Car Free Day* (CFD) sebagaimana yang ditampilkan pada spanduk. Hal ini disebabkan karena lokasi tersebut digunakan untuk kegiatan olahraga seperti jogging dan bersepeda, sehingga pelayanan pertanahan tidak memungkinkan dilakukan secara efektif di sana.

Temuan ini dikonfirmasi melalui wawancara dengan petugas PELATARAN, sebagaimana disampaikan dalam kutipan berikut :

*"PELATARAN di CFD sudah tidak lagi terlaksana sejak 2022, karena dirasa tidak memungkinkan. Tempat CFD itu kan banyak orang berolahraga, jadi tidak cocok kalau kita*



*buka pelayanan di situ. Akhirnya, kami fokuskan hanya di kantor BPN saja." (Wawancara, Minggu 15 Juni 2025).*

Kutipan wawancara di ataslah yang menjadi bukti bahwa tidak terlaksananya PELATARAN pada lokasi *Car Free Day* (CFD). Hal ini dapat dikatakan sebagai suatu masalah karena bertentangan dengan perencanaan awal dan mengurangi cakupan jangkauan layanan publik yang diharapkan menjangkau masyarakat secara lebih luas dan fleksibel. Ketidaksesuaian antara perencanaan dan implementasi mencerminkan lemahnya penyesuaian program dengan realitas sosial dan kondisi lapangan, yang pada akhirnya berdampak pada efektivitas layanan secara keseluruhan.

Selain itu, terdapat hambatan teknis lainnya yang cukup signifikan, yaitu sering terjadinya maintenance sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan (KKP) pada saat jadwal PELATARAN berlangsung. Hal ini menyebabkan pelayanan tidak dapat dilakukan secara maksimal karena semua proses administrasi, mulai dari input data hingga pemindaian dokumen, bergantung pada sistem ini. Akibatnya, masyarakat yang datang saat sistem down hanya diberi informasi umum dan diarahkan untuk pulang dan kembali di lain hari.

Hal ini disampaikan saat wawancara dengan petugas PELATARAN, berikut kutipan wawancaranya :

*"Biasanya kalau aplikasi KKP-nya mendadak maintenance, ya kami nggak bisa menerima pelayanan. Jadi kalau error atau maintenance, semua pelayanan berhenti. Kami hanya bisa kasih informasi ke masyarakat, dan mereka diminta datang lagi di lain hari. Lumayan sering juga kejadian seperti ini saat di jam PELATARAN." (Wawancara, Selasa 17 Juni 2025).*

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

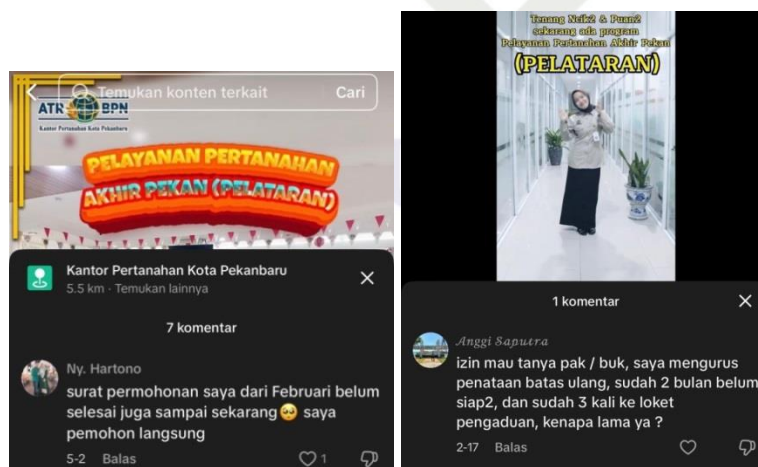
#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kondisi ini menjadi masalah karena menunjukkan adanya ketergantungan penuh terhadap sistem digital yang belum sepenuhnya stabil. Gangguan sistem yang sering terjadi pada jam layanan menunjukkan belum adanya mitigasi atau sistem cadangan yang memungkinkan pelayanan tetap berjalan. Hal ini bukan hanya menghambat pelaksanaan program, tetapi juga menurunkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik.

Selain dari hasil observasi dan wawancara, penilaian terhadap efektivitas layanan PELATARAN juga dapat ditelusuri dari respon masyarakat di ruang digital. Dalam hal ini, penulis menemukan adanya keluhan dari pemohon langsung yang diungkapkan melalui kolom komentar pada akun media sosial TikTok resmi Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru (@kantahkotapekanbaru). Komentar tersebut muncul pada unggahan promosi layanan PELATARAN dan ditulis langsung oleh pemohon layanan. Hal ini dapat di buktikan dari hasil tangkapan layar berikut ini :

**Gambar 1.4**  
**Tangkapan Layar Kolom Komentar Postingan @kantahkotapekanbaru**



Sumber : Akun TikTok @kantahkotapekanbaru

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Keluhan-keluhan pada **Gambar 1.4** tersebut mencerminkan adanya ketidakpuasan terhadap waktu penyelesaian pelayanan yang dirasakan langsung oleh pemohon. Padahal, salah satu tujuan utama dari program PELATARAN adalah memberikan kepastian waktu dan kemudahan dalam mengurus administrasi pertanahan. Ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan yang dirasakan masyarakat menunjukkan bahwa permasalahan efektivitas pelayanan bukan hanya bersumber dari aspek teknis internal, tetapi juga dari hasil akhir yang diterima masyarakat sebagai pengguna layanan. Oleh karena itu, tanggapan masyarakat di media sosial juga menjadi data penting dalam mengkaji efektivitas program ini secara menyeluruh.

Temuan-temuan tersebut, baik dari hasil observasi, wawancara langsung, maupun respons masyarakat di media sosial, menunjukkan adanya kesenjangan antara perencanaan dan implementasi program pelayanan. Maka dari itu, perlu dilakukan kajian yang lebih mendalam untuk menilai sejauh mana program PELATARAN telah berjalan secara efektif. Penelitian ini menjadi penting agar efektivitas layanan PELATARAN dapat dipahami secara utuh, baik dari aspek pencapaian tujuan, kesesuaian pelaksanaan dengan perencanaan, maupun hambatan-hambatan yang muncul dalam praktiknya di lapangan.

Melihat uraian pada bagian latar belakang masalah, maka penulis memutuskan untuk mengangkat topik penelitian yang berjudul **"Efektivitas Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan (PELATARAN) di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru."**



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan fenomena yang telah dijelaskan dalam latar belakang, maka peneliti ingin mengetahui :

Bagaimana efektivitas Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan (PELATARAN) oleh Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru?

Apa saja yang menjadi faktor penghambat dalam efektivitas Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan (PELATARAN) Oleh Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui efektivitas Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan (PELATARAN) oleh Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui faktor penghambat dalam efektivitas Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan (PELATARAN) oleh Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

### **1. Bagi penulis**

Penelitian ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menambah wawasan penulis, khususnya dalam

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

mengembangkan kajian keilmuan di bidang Ilmu Administrasi Negara, terutama mengenai efektivitas pelayanan publik.

**2. Bagi Instansi.**

Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan / evaluasi, khususnya di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik.

**3. Bagi Akademik**

Hasil penelitian ini diharapkan mampu melengkapi ragam penelitian yang telah dibuat oleh para mahasiswa dan dapat menambah referensi ilmiah khususnya dalam kajian efektivitas pelayanan publik berbasis waktu alternatif di instansi pemerintah.

**1.5 Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah pemahaman terhadap konteks penelitian ini, penulis menyusun uraian dalam bentuk sistematika penulisan sebagai berikut:

**BAB I : PENDAHULUAN**

Bab pendahuluan ini akan menjelaskan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan, manfaat, batasan penelitian, dan sistematika penulisan.

**BAB II : LANDASAN TEORI**

Pada bab ini berisi tentang teori-teori yang berhubungan dengan masalah yang akan di bahas dalam penelitian, penelitian terdahulu yang relevan, pandangan islam, definisi konsep dan kerangka berfikir.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini berisikan tentang jenis penelitian, lokasi penelitian, jenis sumber data, teknik pengumpulan data dan metode analisis data yang digunakan dalam penelitian.

### **BAB IV : GAMBARAN UMUM**

Dalam bab ini peneliti memperlihatkan gambaran lokasi umum penelitian yang di ambil yaitu Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru.

### **BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menyajikan hasil penelitian serta pembahasan yang diperoleh melalui teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi yang digunakan sebagai dasar penguatan data dalam penelitian ini.

### **BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab terakhir ini memuat rangkuman hasil penelitian, uraian mengenai keterbatasan yang ditemui selama proses penelitian, serta sejumlah saran yang dapat dijadikan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya.

UIN SUSKA RIAU



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Konsep Efektivitas dalam Pelayanan Publik

Efektivitas berasal dari istilah "efektif" yang mengandung arti berhasil mencapai hasil atau sesuai dengan tujuan. Dalam bidang administrasi publik, efektivitas menggambarkan tingkat keberhasilan suatu kebijakan, program, atau aktivitas dalam mewujudkan target dan tujuan yang telah dirumuskan sebelumnya. Efektivitas berorientasi pada hasil (output dan outcome), bukan hanya pada proses atau input (Mardiasmo, 2017). Menurut Mahmudi (2010:143), efektivitas adalah hubungan antara keluaran yang dihasilkan dengan tujuan atau sasaran yang ingin dicapai. Artinya, suatu program dikatakan efektif apabila hasil pelaksanaannya sejalan dengan rencana dan tujuan yang telah ditetapkan.

Efektivitas menjadi indikator penting dalam menilai apakah suatu pelayanan benar-benar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Sebagaimana ditegaskan oleh Dewi (2018), efektivitas juga menyangkut ketepatan harapan, pelaksanaan, dan hasil. Ketika sebuah pelayanan dapat menyentuh kebutuhan riil masyarakat dengan hasil yang konkret, maka pelayanan tersebut dapat dikatakan efektif. Lebih lanjut, efektivitas tidak hanya berbicara soal pencapaian hasil, tetapi juga mencakup kualitas dampak dan manfaat yang dirasakan masyarakat. Misalnya, pelayanan pertanahan akhir pekan (PELATARAN) yang bertujuan membuka akses pelayanan di luar hari kerja reguler, baru dapat dikatakan efektif apabila masyarakat merasakan manfaat nyata dari kemudahan waktu,

pengurangan biaya tidak resmi (seperti jasa calo), dan peningkatan kepastian hukum.

Menurut Duncan (1979:3), efektivitas dapat dipahami sebagai kemampuan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan melalui cara-cara yang efisien serta sejalan dengan harapan para pemangku kepentingan. Dengan demikian, efektivitas mencerminkan sejauh mana organisasi mampu mewujudkan hasil yang diinginkan secara optimal dengan pemanfaatan sumber daya yang tepat.

Dalam konteks pelayanan publik, tingkat efektivitas dapat dinilai dari keberhasilan layanan dalam mencapai tujuan yang telah direncanakan, baik dari sisi kuantitas maupun kualitas, serta dari kemampuannya dalam memenuhi ekspektasi masyarakat sebagai penerima manfaat. Efektivitas tidak semata-mata berorientasi pada hasil akhir, melainkan juga mencakup proses dan mekanisme pelaksanaan pelayanan yang digunakan untuk mencapainya.

Proses pelayanan yang dijalankan dengan efisien, tepat waktu, serta berorientasi pada kepuasan masyarakat menjadi indikator penting dalam menilai efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan yang dinilai efektif akan memberikan dampak positif, seperti meningkatnya kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga publik, sekaligus memperkuat citra positif instansi dalam menjalankan fungsinya sebagai penyedia layanan kepada masyarakat.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 2.1.1 Pengukuran Efektivitas

Mengukur efektivitas dalam pelayanan publik merupakan proses yang penting untuk mengetahui apakah pelayanan yang diberikan benar-benar berjalan sesuai dengan tujuan. Salah satu pendekatan klasik yang digunakan berasal dari S.P. Siagian (dalam Alfian, 2019), yang menyebutkan beberapa indikator utama efektivitas, antara lain:

- Kejelasan tujuan,
- Kejelasan strategi dan kebijakan,
- Ketersediaan sarana dan prasarana,
- Pelaksanaan program yang efisien,
- Serta adanya pengawasan dan evaluasi berkelanjutan.

Campbell (dalam Putra, D. A. 2022) juga menyampaikan lima indikator efektivitas sebagai berikut:

1. Keberhasilan Program, yakni kemampuan organisasi atau pelaksana untuk menjalankan program dengan baik dan tepat sasaran sesuai rencana.
2. Keberhasilan Sasaran, yakni menilai apakah sasaran yang ditentukan dalam program benar-benar tercapai dalam pelaksanaan di lapangan.
3. Kepuasan Terhadap Program, yakni mengukur sejauh mana penerima layanan (masyarakat) merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.
4. Tingkat Input dan Output, yakni menghubungkan antara sumber daya yang digunakan (input) dan hasil yang dicapai (output) untuk menilai efisiensi dan efektivitas.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Pencapaian Tujuan Menyeluruh, yakni apakah keseluruhan dari program yang dilaksanakan telah menjawab permasalahan dan mencapai target utama.

Selain itu, Jibril (2017) menambahkan bahwa efektivitas suatu program pelayanan publik juga bisa dilihat dari variabel seperti ketepatan sasaran, kualitas sosialisasi program kepada masyarakat, dan efektivitas pemantauan atau evaluasi setelah program dijalankan. Efektivitas juga tidak dapat dilepaskan dari aspek fleksibilitas organisasi dalam menyesuaikan diri terhadap perubahan, serta semangat kerja dan kepuasan internal pegawai yang menjadi pelaksana langsung kebijakan pelayanan public.

Sedangkan Menurut Duncan dalam karyanya yang berjudul “*A Study of Organizational Effectiveness and Its Predictors*” (1979:3–6), Duncan mengemukakan teori mengenai ukuran efektivitas organisasi yang terdiri atas beberapa dimensi utama, yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi.

1. Pencapaian Tujuan.

- a) Kurun Waktu Pelaksanaan

Kurun waktu pelaksanaan mengacu pada rentang waktu yang telah ditetapkan untuk menyelesaikan setiap tahapan dalam proses pencapaian tujuan organisasi. Pengelolaan waktu secara efektif memiliki peranan penting dalam memastikan seluruh tahapan kegiatan dapat diselesaikan tepat waktu, menghindari

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

keterlambatan, serta mempertahankan konsistensi pelaksanaan program.

b) Pencapaian Sasaran

Pencapaian sasaran mencerminkan tingkat keberhasilan suatu program dalam merealisasikan target-target konkret yang telah ditetapkan sebelumnya. Sasaran tersebut harus memiliki karakteristik yang terukur, realistis, dan relevan terhadap tujuan akhir yang ingin dicapai. Proses pencapaian sasaran secara bertahap menjadi indikator penting dalam menilai keberlangsungan dan keberhasilan pelaksanaan program. Setiap sasaran yang berhasil dicapai menunjukkan adanya kemajuan menuju pencapaian tujuan utama.

c) Dasar Hukum

Dasar hukum berfungsi sebagai landasan yuridis yang memberikan legitimasi terhadap pelaksanaan program. Kejelasan dasar hukum menjamin bahwa setiap kegiatan memiliki kerangka kerja yang sah serta sejalan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Adanya dasar hukum yang kuat juga meminimalisir potensi permasalahan administratif maupun hukum di kemudian hari.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 2. Integrasi

Integrasi menggambarkan sejauh mana berbagai komponen dalam suatu kebijakan atau program mampu berfungsi secara terpadu dan saling mendukung. Efektivitas program tidak hanya bergantung pada satu aspek tertentu, tetapi juga pada keterpaduan antara unsur-unsur seperti sumber daya manusia, teknologi, sistem kerja, serta mekanisme operasional yang digunakan. Integrasi yang baik akan menciptakan sinergi antarbagian, mencegah terjadinya tumpang tindih, serta meningkatkan efisiensi kerja secara keseluruhan.

## 3. Adaptasi

Adaptasi mencerminkan kemampuan suatu program atau kebijakan dalam menyesuaikan diri terhadap perubahan lingkungan dan kebutuhan masyarakat yang dinamis. Aspek adaptasi menjadi indikator penting dari fleksibilitas dan responsivitas organisasi terhadap tantangan baru yang muncul. Duncan menegaskan bahwa adaptasi dapat dilihat melalui dua indikator utama, yakni peningkatan kapabilitas dan pengembangan sarana serta prasarana pendukung.

### a. Peningkatan Kapabilitas

Peningkatan kapabilitas berkaitan dengan sejauh mana program mampu mengembangkan kompetensi dan keterampilan sumber daya manusia yang terlibat di dalamnya. Evaluasi terhadap efektivitas suatu program tidak hanya berfokus pada pencapaian hasil jangka pendek,



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

melainkan juga mencakup kontribusinya terhadap peningkatan kapasitas jangka panjang aparatur pelaksana dan pemangku kepentingan. Peningkatan kapabilitas ini mencerminkan keberhasilan organisasi dalam membentuk tenaga kerja yang profesional, adaptif, dan berorientasi pada kualitas pelayanan. Upaya tersebut dapat dilakukan melalui kegiatan pelatihan, pendampingan teknis, serta pembinaan berkelanjutan untuk memperkuat kemampuan pegawai dalam menjalankan tugas secara efektif.

b. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan aspek penting dalam mendukung efektivitas suatu program, karena keduanya berfungsi sebagai penunjang utama dalam pelaksanaan kegiatan. Penilaian terhadap efektivitas pelaksanaan program mencakup analisis mengenai kelayakan, kecukupan, dan kualitas sarana serta prasarana yang tersedia. Fasilitas yang memadai akan meningkatkan efisiensi kerja, memperlancar proses pelayanan, dan memperkuat citra positif organisasi di mata masyarakat. Selain itu, kemampuan organisasi dalam menyesuaikan dan memperbarui sarana serta prasarana sejalan dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat mencerminkan tingkat adaptasi yang baik terhadap perubahan lingkungan.

## 2.2 Pelayanan Publik

Secara umum, pelayanan dapat diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh perseorangan, kelompok, atau suatu organisasi, baik secara

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau  
State Islamic University of Sultan Saifuddin Kasim Riau

langsung maupun tidak langsung, dengan tujuan memenuhi kebutuhan orang lain. Menurut Harbani Pasolong dalam Muslim (2022), pelayanan melibatkan tindakan nyata dalam menjawab kebutuhan masyarakat.

Dalam konteks pemerintahan, Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh instansi pemerintah, baik pusat, daerah, BUMN, maupun BUMD dalam bentuk penyediaan barang atau jasa guna memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kata “publik” sendiri berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum atau masyarakat, dan telah menjadi kata baku dalam Bahasa Indonesia.

Dengan demikian, pelayanan publik dapat dimaknai sebagai upaya organisasi, khususnya lembaga pemerintah, dalam memberikan layanan kepada masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap organisasi tersebut. Pelayanan ini diselenggarakan berdasarkan aturan dan prosedur yang telah ditetapkan sebelumnya. Ratminto dalam Muslim (2022) mendefinisikan pelayanan publik sebagai seluruh bentuk layanan, baik berupa barang maupun jasa, yang menjadi tanggung jawab instansi pemerintah di berbagai tingkatan, termasuk BUMN dan BUMD, dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat serta menjalankan ketentuan hukum yang berlaku.

Secara yuridis, definisi pelayanan publik tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Undang-undang tersebut menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang bertujuan untuk

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memenuhi kebutuhan layanan masyarakat sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, baik berupa barang, jasa, maupun layanan administratif, yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pihak penyelenggara layanan ini bisa berasal dari instansi pemerintahan, badan hukum, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang, atau entitas lain yang ditugaskan khusus untuk memberikan pelayanan publik. Sementara itu, penerima manfaat dari layanan ini mencakup perorangan, kelompok masyarakat, lembaga pemerintah, maupun badan hukum yang menerima layanan dari institusi penyelenggara.

### 2.3 Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan (PELATARAN)

Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan atau yang disingkat PELATARAN, merupakan salah satu program inovatif dari Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) yang dirancang untuk meningkatkan aksesibilitas pelayanan publik di bidang pertanahan. Program ini diperkenalkan melalui Surat Edaran Menteri ATR/Kepala BPN Nomor 14/SE-HK.02/VII/2022 tentang *Peningkatan Kualitas Pelayanan Pertanahan Melalui Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan*.

Dalam surat edaran tersebut dijelaskan bahwa PELATARAN bertujuan untuk memberikan keleluasaan waktu kepada masyarakat untuk mengurus sendiri tanahnya dan memperjelas kepastian jangka waktu dan biaya pelayanan sehingga terwujud kualitas pelayanan pertanahan yang prima kepada masyarakat. Menteri ATR/Kepala BPN, Hadi Tjahjanto, menyampaikan bahwa layanan ini tidak dapat diakses oleh seluruh masyarakat. Artinya, layanan tersebut ditujukan khusus bagi



pemohon yang mengurus sendiri keperluan pertanahan atas nama pribadi, bukan melalui kuasa atau perwakilan.

Pelayanan ini diselenggarakan pada hari Sabtu dan Minggu mulai pukul 08.00 – 12.00 waktu setempat. Penyelenggaraan program PELATARAN diberikan kepada kantor pertanahan yang memiliki rata-rata pelayanan lebih dari 2.000 berkas setiap bulannya. Berdasarkan kriteria tersebut, terdapat sebanyak 107 Kantor Pertanahan (Kantah) yang ditetapkan untuk menjalankan layanan akhir pekan, termasuk Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru yang telah secara konsisten melaksanakan program ini sejak tahun 2022.

Dengan adanya PELATARAN, diharapkan masyarakat yang sebelumnya kesulitan mengurus administrasi pertanahan karena keterbatasan waktu, dapat mengakses pelayanan secara langsung tanpa harus menggunakan jasa perantara atau calo. Hal ini juga mendukung prinsip pelayanan prima sebagaimana yang dikatakan oleh Budi Arif Muslikan (2023) yaitu pelayanan yang mudah diakses, pasti prosedurnya, dan profesional dalam pelaksanaannya.

#### **2.4 Pandangan Islam Tentang Efektivitas Pelayanan**

Dalam Islam, pelayanan kepada masyarakat merupakan bagian dari amal saleh dan bentuk pengabdian kepada Allah SWT. Islam tidak hanya menekankan pada pelaksanaan tugas, tetapi juga pada kualitas, integritas, dan dampak dari pelayanan tersebut. Pelayanan yang efektif mencerminkan kesungguhan seseorang dalam menunaikan amanah, memberikan kemudahan, dan menjaga keadilan dalam berinteraksi dengan sesama.

##### **Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Salah satu ayat yang relevan untuk mendasari prinsip efektivitas pelayanan terdapat pada firman Allah SWT di dalam (QS Al-Qasas ayat : 77) yang berbunyi:

وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنْ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفُسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ ﴿٧٧﴾

Artinya : “Dan carilah (pahala) negeri akhirat dengan apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu, tetapi janganlah kamu lupakan bagianmu di dunia dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di bumi. Sungguh, Allah tidak menyukai orang yang berbuat kerusakan.” . (QS. Al-Qasas : 77)

Ayat ini menekankan prinsip berbuat baik dalam segala aspek kehidupan, termasuk dalam pelayanan publik. Kalimat “berbuat baiklah sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu” mencerminkan dorongan agar seseorang memberikan pelayanan yang bermutu, tulus, dan bertanggung jawab, bukan asal bekerja atau formalitas semata. Efektivitas pelayanan dalam pandangan Islam dapat diartikan sebagai pelayanan yang benar-benar mencapai tujuan, memberikan kemaslahatan, dan dilakukan dengan akhlak serta profesionalisme yang tinggi.

Selanjutnya, peringatan “janganlah kamu berbuat kerusakan di bumi” menjadi pengingat bahwa pelayanan yang tidak dijalankan secara baik seperti menunda pelayanan, mempersulit proses, atau bahkan melakukan penyimpangan merupakan bentuk kerusakan sistem yang bertentangan dengan nilai-nilai Islam. Pelayanan yang efektif bukan hanya diukur dari hasil administrasi, tetapi juga dari niat, etika, dan dampak sosialnya.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dengan demikian, dalam perspektif Islam, efektivitas pelayanan tidak hanya menjadi ukuran teknis keberhasilan suatu program, tetapi juga mencerminkan nilai spiritual, moral, dan sosial dari pelayan publik sebagai hamba Allah dan pelayan masyarakat.

### 2.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu dijadikan acuan untuk memberikan penjelasan dan menunjukkan perbedaan dengan penelitian ini.

**Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu**

No	Sumber	Hasil Penelitian	Perbedaan
1	“Dampak Program Pelataran terhadap Peningkatan Pelayanan Pendaftaran Tanah dan Indeks Kepuasan Masyarakat” oleh Ryamizard Tenri Bali (2024), STPN	Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa program Pelataran di Kabupaten Gowa memberikan kontribusi terhadap peningkatan akses layanan pertanahan dan memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 85,185 (kategori Baik). Namun, jumlah pemohon masih rendah dan diperlukan peningkatan sosialisasi dan jenis layanan.	Fokus penelitian terdahulu adalah dampak dan kepuasan masyarakat dalam konteks kuantitatif (IKM). Sementara penelitian penulis lebih menekankan efektivitas program PELATARAN secara kualitatif berdasarkan indikator Duncan, serta dilaksanakan di Kota Pekanbaru, bukan Kabupaten Gowa.
2	“Efektifitas Pelayanan Administrasi Pertanahan di Kota Pekanbaru” oleh Teguh Mulyono (2018), Universitas Riau	Dalam penelitian terdahulu ditemukan bahwa pelayanan administrasi pertanahan di Kecamatan Tampan masih belum optimal dalam aspek waktu layanan, namun dari sisi biaya dan sikap pegawai sudah sesuai harapan masyarakat. Masalah utama adalah keterbatasan tenaga kerja dan belum optimalnya koordinasi antar lembaga.	Penelitian terdahulu membahas pelayanan di hari Senin-Jumat sementara penelitian penulis membahas pelayanan di akhir pekan, dan menggunakan teori efektivitas dari Duncan, bukan S. Siagian.
	“Efektivitas	Penelitian ini menemukan	Penelitian ini berfokus



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3	Pelayanan Akhir Pekan Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo” Oleh Rosiana Dewi (2024) UNIVERSITAS SEBELAS MARET	bahwa pelayanan akhir pekan yang dilaksanakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sukoharjo berjalan cukup efektif dalam meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan. Pelayanan dinilai membantu warga yang tidak sempat mengurus dokumen saat hari kerja. Namun, masih terdapat kendala seperti keterbatasan sosialisasi dan belum optimalnya fasilitas tertentu.	pada efektivitas layanan akhir pekan pada sektor administrasi kependudukan, sedangkan penelitian penulis menganalisis efektivitas pelayanan pada bidang instansi pertanahan. Objek, instansi, dan kebijakan yang dikaji berbeda, penelitian ini pada layanan dokumen kependudukan, sedangkan penelitian penulis pada pelayanan pertanahan dengan karakter prosedur dan kebijakan yang lebih teknis.
4	“Efektivitas Pelayanan Pembuatan Akta Kematian Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi” Oleh Dede Rika, Dian Purwanti, Rijal Amirulloh (2022)	Menggunakan indikator Duncan, penelitian ini menemukan bahwa pelayanan pembuatan akta kematian belum sepenuhnya efektif. Hambatan utama berada pada kurangnya sosialisasi, kesalahan informasi, serta rendahnya pemahaman masyarakat tentang pentingnya akta kematian. Selain itu, kecakapan pelaksana dan koordinasi juga belum optimal.	Penelitian ini mengulas efektivitas pembuatan akta kematian sebagai bagian dari pelayanan pencatatan sipil. Fokusnya pada hambatan komunikasi dan kesadaran masyarakat. Berbeda dengan penelitian penulis yang membahas efektivitas pelayanan pertanahan akhir pekan, yang lebih menitikberatkan pada pelaksanaan kebijakan, prosedur pelayanan tanah, serta kinerja pegawai pada hari libur. Objek pelayanan dan jenis layanan sangat berbeda.
5	“Efektivitas Layanan Pajak Pada Kantor Pelayanan	Penelitian ini menunjukkan bahwa layanan pajak pada KP2KP Benteng tergolong efektif dalam memenuhi	Penelitian ini membahas layanan perpajakan, berbeda bidang dan kebijakan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Benteng Kabupaten Selayar” Oleh Yusni Farida, Muhlis Madani, Nurbiah Tahir (2022)	SOP. Sosialisasi kepada wajib pajak berjalan cukup baik, dan sarana prasarana dinilai memadai. Namun, kendala utama adalah gangguan jaringan dan listrik yang menghambat proses layanan.	dari penelitian penulis yang mengkaji pelayanan pertanahan akhir pekan. Fokus penelitian ini adalah efektivitas layanan berdasarkan pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi, sementara penelitian penulis mengkaji efektivitas pelayanan publik, termasuk faktor pelaksana, komunikasi, dan prosedur pelayanan pertanahan.
--	--	---

## 2.6 Definisi Konsep

Definisi konsep merupakan batasan kajian yang menjadi pedoman utama untuk bab-bab berikutnya. Tujuannya adalah untuk mengarahkan penulisan dan pemahaman peneliti terhadap objek yang dikaji, yang dalam hal ini didefinisikan sebagai berikut:

### 1. Efektivitas

Menurut Duncan (1979:3), efektivitas adalah kemampuan organisasi mencapai tujuan secara efisien dan sesuai dengan harapan pemangku kepentingan melalui pemanfaatan sumber daya yang tepat. Keberhasilan ini dapat dinilai melalui beberapa aspek, yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi.

### 2. Pelayanan Publik

Ratminto dalam Muslim (2022) mendefinisikan pelayanan publik sebagai seluruh bentuk layanan, baik berupa barang maupun jasa, yang

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menjadi tanggung jawab instansi pemerintah di berbagai tingkatan, termasuk BUMN dan BUMD, dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat serta menjalankan ketentuan hukum yang berlaku.

### 3. Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan (PELATARAN)

PELATARAN adalah inovasi layanan melalui Surat Edaran Menteri ATR/Kepala BPN Nomor 14/SE-HK.02/VII/2022 tentang *Peningkatan Kualitas Pelayanan Pertanahan Melalui Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan* yang diselenggarakan dengan tujuan memberikan kemudahan akses layanan pertanahan kepada masyarakat yang tidak sempat mengurus dokumen pertanahannya pada hari kerja.

## 2.7 Konsep Operasional

Konsep operasional merupakan suatu bentuk penjabaran yang berisi indikator-indikator yang digunakan untuk menilai terjadinya perubahan dalam suatu variabel. Adapun konsep operasional dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 2.2 Konsep Operasional**

Variabel	Indikator	Sub-Indikator
Efektivitas Menurut Duncan	1. Pencapaian Tujuan	a. Kurun Waktu Pelaksanaan b. Ketepatan Sasaran c. Dasar Hukum
	2. Integrasi	a. Sosialisasi b. Komunikasi
	3. Adaptasi	a. Peningkatan Kapabilitas Pegawai b. Sarana dan Prasarana

Sumber : Duncan (dalam Rosiana Dewi, 2024:15-18)

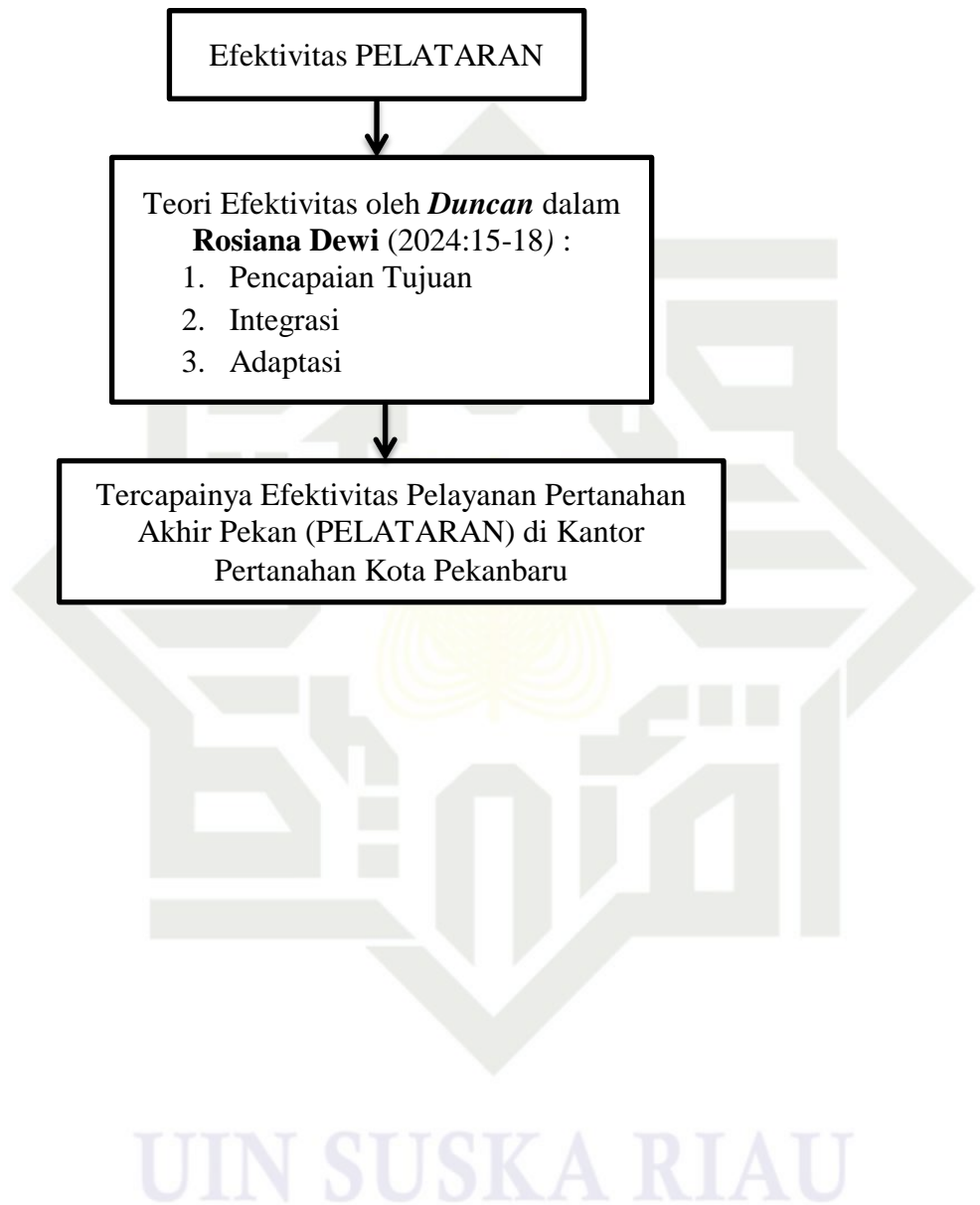


#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 2.8 Kerangka Pemikiran

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif berfokus pada data yang bersifat non-numerik, sehingga proses analisisnya pun dilakukan secara kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Berdasarkan karakteristik objek dan tujuan yang ingin dicapai, maka penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif sendiri bertujuan untuk memperoleh gambaran mengenai suatu variabel secara mendalam, tanpa melakukan perbandingan atau mencari hubungan antar variabel.

Moleong dalam Abdul Fattah Nasution (2023) menyatakan bahwa penelitian kualitatif bertujuan untuk memperoleh pemahaman mendalam terhadap suatu fenomena yang dialami oleh subjek penelitian, mencakup aspek seperti perilaku, motivasi, persepsi, dan tindakan. Pemaparan hasil dilakukan secara deskriptif dalam bentuk narasi, dengan tetap berada pada konteks yang alami dan menggunakan pendekatan atau metode yang bersifat natural.

Sementara itu, Saryono dalam Abdul Fattah Nasution (2023) menjelaskan bahwa pendekatan kualitatif digunakan untuk mengeksplorasi, menemukan, menggambarkan, serta menjelaskan karakteristik atau makna dari suatu fenomena sosial yang tidak dapat dijelaskan atau diukur menggunakan metode kuantitatif. Berbeda dengan pendekatan kuantitatif yang berangkat dari teori menuju data dan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

angka, pendekatan kualitatif justru dimulai dari data dan menjadikan teori sebagai alat bantu untuk menafsirkan temuan.

### 3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru yang bertempat di Jl. Naga Sakti No.01, Kelurahan Simpang Baru, Kecamatan Tampan, Kota Pekanbaru, Riau. Adapun waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Oktober - November 2025.

### 3.3 Sumber Data

Adapun jenis data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini terdiri atas dua sumber, yaitu:

#### 1. Data Primer

Data primer merupakan informasi utama yang diperoleh langsung dari subjek penelitian. Data ini bersifat asli, obyektif, dan memiliki tingkat keandalan yang tinggi, karena menjadi dasar utama dalam mencari solusi atas permasalahan yang diteliti. Data primer dapat diperoleh melalui wawancara langsung dengan informan, pengisian kuesioner, pelaksanaan tes, dan metode sejenis lainnya tentang efektivitas pelayanan pertanahan akhir pekan (PELATARAN) di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru.

#### Data Sekunder

Data sekunder adalah informasi pendukung yang diperoleh dari berbagai sumber tertulis atau dokumentasi, seperti dokumen resmi, lembaga terkait, literatur ilmiah, artikel yang relevan, buku referensi, jurnal nasional



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

maupun internasional, serta media sosial sebagai sumber informasi mengenai efektivitas pelayanan pertanahan akhir pekan (PELATARAN) di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru.

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan tahap yang sangat krusial dalam suatu penelitian, sebab data yang diperoleh nantinya menjadi dasar dalam menjawab permasalahan yang diteliti. Pengumpulan data sendiri adalah proses sistematis yang bertujuan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan. Secara umum, metode pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi:

#### 1. Dokumentasi

Metode dokumentasi dilakukan dengan menghimpun data melalui penelusuran berbagai dokumen yang tersedia di lokasi penelitian. Tujuannya adalah untuk melengkapi data yang dibutuhkan dalam analisis. Bukti dokumenter yang dimaksud mencakup laporan kegiatan, struktur organisasi, dan dokumen lain yang berkaitan dengan efektivitas pelayanan pertanahan akhir pekan (PELATARAN) di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru.

#### Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melihat secara langsung situasi atau kegiatan yang berlangsung di lapangan. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengamatan langsung ke lokasi sebagai pihak luar yang tidak terlibat secara langsung dalam objek yang diteliti. Hasil pengamatan dicatat dan diubah menjadi dokumen tertulis

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

guna memperoleh pemahaman yang lebih mendalam terhadap objek penelitian.

**Wawancara**

Metode wawancara digunakan untuk menggali informasi secara langsung dari responden yang telah dipilih. Teknik ini dilakukan melalui sesi tanya jawab, di mana peneliti mengajukan pertanyaan dan narasumber memberikan jawaban. Wawancara ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman mengenai bagaimana efektivitas pelayanan pertanahan akhir pekan (PELATARAN) dijalankan di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru.

**3.5 Informan Penelitian**

Individu yang dapat memberikan keterangan terkait permasalahan yang diteliti disebut sebagai informan. Pemilihan subjek dilakukan dengan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu peneliti secara sengaja menentukan informan berdasarkan kriteria tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam proses penentuan sampel, peneliti menerapkan pendekatan key informant, yang mengacu pada individu atau instansi yang dianggap memiliki pengetahuan dan pemahaman yang mendalam mengenai isu yang sedang diteliti. Adapun informan dalam penelitian ini meliputi:

**Tabel 3.1 Informan Penelitian**

No.	Informan	Jumlah
1.	Kepala SubBagian Tata Usaha Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru	1
2.	Petugas Loker Layanan PELATARAN	2
3.	Pegawai Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran	1

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.	Satpam Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru	<b>1</b>
5.	Pemohon Langsung Layanan PELATARAN Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru	<b>3</b>
6.	Pemohon Layanan Hari Kerja (Senin-Jumat) Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru	<b>1</b>
<b>Total</b>		<b>9</b>

(Diolah oleh penulis)

### 3.6 Analisis Data

Analisis data merupakan tahap lanjutan dalam mengolah data penelitian yang telah dikumpulkan agar dapat digunakan untuk menjawab permasalahan yang diteliti. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode analisis kualitatif, yaitu teknik yang bertujuan untuk memberikan gambaran secara rinci mengenai efektivitas Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan (PELATARAN). Hasil analisis disajikan dalam bentuk uraian deskriptif, yang dikaitkan dengan teori dan didukung oleh data lapangan, guna menjawab rumusan masalah, memberikan interpretasi yang relevan, serta menarik kesimpulan dan saran. Adapun tahapan dalam analisis data adalah sebagai berikut:

#### 1. Tahap reduksi data

Reduksi data adalah proses awal dalam analisis data kualitatif, di mana peneliti mulai menyaring dan menyederhanakan informasi yang diperoleh di lapangan. Tujuan utamanya adalah untuk fokus pada data yang benar-benar relevan dengan tujuan penelitian. Dalam proses ini, peneliti memperhatikan secara khusus hal-hal yang tampak berbeda, tidak biasa, atau belum dikenali, karena informasi semacam itu sering kali mengandung makna penting. Reduksi data membantu peneliti mengorganisasi informasi yang banyak dan beragam, sehingga lebih mudah dianalisis secara mendalam



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sesuai kebutuhan studi (Hardani, S.Pd. et al., 2020).

#### b. Tahap penyajian data

Setelah data diseleksi, tahap selanjutnya adalah menyusun dan menyajikan data agar dapat dibaca dan dipahami dengan mudah. Penyajian data dalam penelitian kualitatif bisa berbentuk narasi deskriptif, tabel, bagan, matriks, atau skema alur yang menggambarkan hubungan antar informasi (Hardani, S.Pd. et al., 2020). Tujuan dari tahap ini adalah untuk menyusun data secara rapi dan sistematis, agar peneliti dapat melihat pola, menemukan makna, dan memudahkan dalam proses penarikan kesimpulan. Dengan cara ini, informasi yang awalnya berserakan dapat dipetakan dan ditampilkan secara utuh dalam bentuk visual atau uraian yang terstruktur.

#### c. Penarikan Kesimpulan

Tahap terakhir dalam analisis data adalah menarik kesimpulan dari data yang telah disusun dan dianalisis. Kesimpulan ini tidak langsung dianggap final, melainkan masih bisa berubah jika ditemukan informasi baru yang lebih kuat. Menurut Hardani, S.Pd. et al. (2020), proses ini disebut juga verifikasi, yaitu mengonfirmasi apakah hasil yang disimpulkan benar-benar sesuai dengan data yang dikumpulkan. Tujuan dari penarikan kesimpulan adalah untuk memberikan pemahaman yang tepat, objektif, dan tidak memihak terhadap permasalahan yang sedang diteliti.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## **BAB IV**

### **GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru**

Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru merupakan instansi vertikal yang berada di bawah naungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) yang memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan sebagian kewenangan pemerintah pusat di bidang pertanahan di wilayah Kota Pekanbaru. Lembaga ini menjadi pelaksana teknis yang berperan penting dalam mengatur, mengelola, serta memberikan pelayanan publik yang berkaitan dengan administrasi dan legalitas pertanahan.

Sebagai lembaga pemerintah yang bersentuhan langsung dengan masyarakat, Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru memiliki posisi yang sangat strategis dalam mewujudkan kepastian hukum atas tanah, mendukung pembangunan daerah, serta memperkuat tata kelola pemerintahan yang baik di bidang agraria.

Secara geografis, wilayah kerja Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru mencakup seluruh wilayah administratif Kota Pekanbaru yang terdiri dari beberapa kecamatan dan kelurahan dengan karakteristik wilayah yang terus berkembang pesat. Pekanbaru merupakan ibu kota Provinsi Riau dan menjadi pusat pemerintahan, perdagangan, industri, serta jasa. Pertumbuhan ekonomi yang tinggi dan peningkatan jumlah penduduk di kota ini menjadikan kebutuhan akan lahan semakin meningkat dari tahun ke tahun. Kondisi ini menuntut adanya

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

lembaga yang mampu mengelola urusan pertanahan secara profesional, cepat, dan transparan. Dalam konteks tersebut, Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru hadir untuk memastikan seluruh proses administrasi pertanahan berjalan dengan tertib serta sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru memiliki fungsi yang luas, tidak hanya sebagai pelaksana administratif tetapi juga sebagai lembaga yang berperan strategis dalam pembangunan dan pelayanan publik. Fungsi utamanya meliputi pendaftaran tanah, penerbitan sertifikat hak atas tanah, pemeliharaan data pertanahan, penataan dan pemberdayaan tanah, penyelesaian sengketa pertanahan, serta penyediaan layanan informasi publik di bidang agraria. Melalui fungsi-fungsi tersebut, Kantor Pertanahan berupaya menghadirkan layanan yang menjamin kepastian hukum, memberikan rasa keadilan, serta meningkatkan kemudahan masyarakat dalam mengurus berbagai keperluan pertanahan.

Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru berpedoman pada prinsip profesionalisme, transparansi, akuntabilitas, dan pelayanan prima. Setiap kegiatan dilaksanakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, seperti Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Pokok-Pokok Agraria, Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah, serta berbagai peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang yang mengatur pelayanan pertanahan. Semua peraturan tersebut menjadi pedoman bagi pegawai dalam memberikan pelayanan publik yang adil dan berkualitas.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru juga memiliki peran penting dalam mendukung pelaksanaan program-program strategis nasional yang dicanangkan oleh Kementerian ATR/BPN. Beberapa di antaranya adalah Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) yang bertujuan untuk mempercepat penerbitan sertifikat tanah bagi masyarakat, serta Program Reforma Agraria yang bertujuan menciptakan keadilan dalam penguasaan dan pemanfaatan tanah. Selain itu, kantor ini juga berperan aktif dalam menyelesaikan berbagai konflik dan sengketa pertanahan yang terjadi di masyarakat, baik melalui mediasi, konsultasi, maupun langkah administratif. Dengan demikian, kantor ini bukan hanya sekadar institusi pelayanan, tetapi juga menjadi penyeimbang antara kepentingan masyarakat, pemerintah, dan dunia usaha dalam pemanfaatan sumber daya agraria.

Dari sisi kelembagaan, Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru memiliki struktur organisasi yang lengkap dan terkoordinasi dengan baik. Di bawah pimpinan seorang Kepala Kantor Pertanahan, lembaga ini membawahi beberapa bagian kerja yang memiliki fungsi spesifik. Di antaranya terdapat Subbagian Tata Usaha yang menangani urusan administrasi, keuangan, kepegawaian, dan pelaporan kegiatan; Seksi Survei dan Pemetaan yang bertugas melakukan pengukuran bidang tanah serta pembuatan peta pendaftaran; Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran Tanah yang menangani penerbitan hak milik, hak guna bangunan, dan hak pakai; serta Seksi Penataan dan Pemberdayaan Tanah yang fokus pada pelaksanaan redistribusi dan legalisasi aset masyarakat. Selain itu, terdapat Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa, Konflik, dan Perkara Pertanahan yang menangani permasalahan hukum tanah secara administratif dan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

nonlitigasi, serta Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) yang bertanggung jawab atas keterbukaan informasi publik di bidang pertanahan.

Dalam konteks pelayanan publik, Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru terus berupaya meningkatkan kualitas layanan melalui berbagai inovasi dan reformasi birokrasi. Salah satu bentuk nyata dari upaya tersebut adalah pelaksanaan program Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan (PELATARAN), yaitu layanan pertanahan yang dibuka pada hari Sabtu dan Minggu. Program ini merupakan terobosan baru yang bertujuan memberikan kemudahan bagi masyarakat yang tidak sempat mengurus berkas pada hari kerja. Inovasi ini mencerminkan komitmen BPN Kota Pekanbaru dalam memperluas akses masyarakat terhadap layanan publik yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan pengguna.

Selain program PELATARAN, Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru juga berupaya mendorong transformasi digital dalam proses pelayanan. Proses administrasi kini diarahkan menuju sistem elektronik, seperti pendaftaran hak tanggungan elektronik dan pengecekan sertifikat tanah secara daring. Langkah ini diambil untuk mengurangi potensi kesalahan manual, mempercepat waktu pelayanan, serta menekan biaya administrasi yang ditanggung masyarakat.

Dalam pelaksanaan tugasnya, Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru menghadapi berbagai tantangan, baik internal maupun eksternal. Tantangan internal meliputi keterbatasan sumber daya manusia, tingginya beban kerja, serta kompleksitas administrasi pertanahan yang memerlukan ketelitian dan tanggung jawab tinggi. Sedangkan secara eksternal, kantor ini dihadapkan pada tingginya

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

permintaan sertifikasi tanah, konflik kepemilikan lahan, serta meningkatnya kebutuhan tanah untuk pembangunan infrastruktur kota. Untuk menghadapi tantangan tersebut, Kantor Pertanahan berkomitmen meningkatkan kapasitas pegawai melalui pelatihan teknis, bimbingan etika pelayanan publik, dan penerapan sistem kerja berbasis kinerja.

Sebagai lembaga publik yang melayani masyarakat secara langsung, Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru juga menjunjung tinggi nilai-nilai integritas dan kepercayaan publik. Upaya pemberantasan praktik pungutan liar, perbaikan sistem antrean, dan penerapan standar pelayanan minimum menjadi prioritas dalam reformasi birokrasi di lingkungan kantor. Setiap pegawai dituntut untuk bekerja secara profesional, disiplin, dan bertanggung jawab, dengan orientasi pada kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur keberhasilan pelayanan.

Secara keseluruhan, Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru tidak hanya menjadi lembaga administratif semata, melainkan bagian penting dari proses pembangunan yang berkelanjutan di wilayah Kota Pekanbaru. Melalui pelayanan publik yang berkualitas, penerapan teknologi informasi, serta komitmen terhadap reformasi birokrasi, kantor ini berperan besar dalam menciptakan tatanan administrasi pertanahan yang tertib, transparan, dan memberikan manfaat langsung bagi masyarakat. Keberadaannya menjadi wujud nyata kehadiran negara dalam menjamin hak atas tanah, memperkuat kepastian hukum, serta mendukung terwujudnya keadilan agraria di Indonesia.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

## **4.2 Sejarah Terbentuknya Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN)**

Awal mula terbentuknya lembaga pertanahan di Indonesia tidak dapat dipisahkan dari sejarah panjang perjuangan bangsa dalam mewujudkan kedaulatan atas tanah dan sumber daya agraria. Pada masa kolonial, pengelolaan tanah diatur melalui Agrarische Wet 1870, yang memberikan hak luas kepada pihak swasta dan penjajah untuk menguasai tanah di wilayah Hindia Belanda. Sistem tersebut menimbulkan ketimpangan kepemilikan tanah dan menyingkirkan hak-hak masyarakat adat.

Setelah Indonesia merdeka, pemerintah berupaya menghapus warisan sistem agraria kolonial tersebut dengan membentuk Undang-Undang Pokok Agraria (UUPA) Nomor 5 Tahun 1960, yang disahkan pada tanggal 24 September 1960. Undang-undang ini menjadi dasar utama reformasi hukum agraria di Indonesia. UUPA menegaskan bahwa tanah, air, dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan digunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat. Dengan diberlakukannya UUPA, maka sistem hukum agraria kolonial secara resmi dihapus dan digantikan oleh sistem hukum agraria nasional yang bersumber pada nilai-nilai hukum adat.

Setelah lahirnya UUPA, pemerintah membentuk Departemen Agraria sebagai lembaga pelaksana urusan pertanahan nasional. Departemen ini bertugas menyusun kebijakan, peraturan, serta melaksanakan administrasi pertanahan di seluruh wilayah Indonesia. Pada tahun 1964 diterbitkan Peraturan Menteri Agraria

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta dimiliki UIN Suska Riau  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Nomor 1 Tahun 1964, yang kemudian disempurnakan dengan Peraturan Menteri Agraria Nomor 1 Tahun 1965, mengenai tugas dan struktur organisasi Departemen Agraria. Melalui peraturan ini, berbagai urusan pertanahan yang sebelumnya tersebar di beberapa instansi, seperti Departemen Dalam Negeri, Departemen Pertanian, dan Departemen Kehakiman, digabungkan dalam satu struktur di bawah Departemen Agraria.

Namun, memasuki masa Orde Baru (1965–1988), terjadi restrukturisasi besar-besaran terhadap lembaga-lembaga negara. Departemen Agraria kemudian dilebur menjadi Direktorat Jenderal Agraria di bawah naungan Departemen Dalam Negeri. Perubahan ini dilakukan dengan dalih efisiensi dan penyederhanaan organisasi pemerintahan. Meski demikian, perubahan tersebut justru membuat urusan pertanahan menjadi lebih kompleks, karena keterlibatan berbagai instansi dengan kewenangan yang tumpang tindih.

Untuk memperbaiki sistem pengelolaan pertanahan, pemerintah akhirnya mengeluarkan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 88 Tahun 1972 tentang penyatuan instansi agraria di daerah. Berdasarkan keputusan ini, dibentuklah Kantor Direktorat Agraria Provinsi di tingkat provinsi dan Kantor Subdirektorat Agraria Kabupaten/Kota di tingkat daerah. Inilah cikal bakal terbentuknya Kantor Pertanahan Kabupaten/Kota, termasuk Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru yang kemudian menjadi perpanjangan tangan pemerintah pusat dalam memberikan pelayanan pertanahan kepada masyarakat.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tonggak penting berikutnya terjadi pada tahun 1988, ketika pemerintah menerbitkan Keputusan Presiden Nomor 26 Tahun 1988 tentang pembentukan Badan Pertanahan Nasional (BPN). Keputusan ini mengubah Direktorat Jenderal Agraria menjadi sebuah lembaga pemerintah nonkementerian yang bertanggung jawab langsung kepada Presiden. Pembentukan BPN dimaksudkan untuk menguatkan fungsi kelembagaan di bidang pertanahan agar lebih efektif, profesional, dan terpusat. Perubahan ini juga didorong oleh meningkatnya kebutuhan tanah akibat pesatnya pembangunan nasional dan pertumbuhan ekonomi pada masa itu.

Dalam periode 1993–1998, terjadi penyesuaian kelembagaan dengan diterbitkannya Keputusan Presiden Nomor 96 Tahun 1993, yang menetapkan bahwa jabatan Kepala BPN dirangkap oleh Menteri Negara Agraria. Integrasi ini bertujuan agar kebijakan dan pelaksanaan di bidang pertanahan berjalan lebih selaras. Pada masa ini, BPN mulai menekankan pelayanan pendaftaran tanah, penyelesaian sengketa pertanahan, serta peningkatan kepastian hukum hak atas tanah.

Memasuki era reformasi, struktur BPN kembali mengalami perubahan melalui Keputusan Presiden Nomor 154 Tahun 1999, di mana Kepala BPN dirangkap oleh Menteri Dalam Negeri. Namun, untuk memperkuat fungsi dan kemandirian lembaga, kemudian diterbitkan Keputusan Presiden Nomor 95 Tahun 2000, serta disusul dengan Keputusan Presiden Nomor 103 Tahun 2001, yang menegaskan posisi BPN sebagai lembaga pemerintah nonkementerian yang



menangani kebijakan nasional di bidang pertanahan secara langsung di bawah Presiden.

Perkembangan penting berikutnya adalah diterbitkannya Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2006 tentang Badan Pertanahan Nasional, yang memperluas cakupan tugas BPN, termasuk dalam bidang survei, pemetaan, penatagunaan tanah, reformasi agraria, dan penanganan konflik pertanahan. Hal ini menandai semakin besarnya tanggung jawab BPN dalam pengelolaan tanah di Indonesia.

Selanjutnya, pada tahun 2013, diterbitkan Peraturan Presiden Nomor 63 Tahun 2013, yang memperkuat peran BPN dalam penyusunan kebijakan nasional pertanahan, perumusan kebijakan teknis, pengendalian sengketa tanah, serta pengelolaan data dan informasi pertanahan nasional.

Puncaknya terjadi pada tahun 2015, ketika pemerintah melakukan reformasi birokrasi di bidang agraria melalui penggabungan BPN dengan Kementerian Agraria dan Tata Ruang. Penggabungan ini didasarkan pada Peraturan Presiden Nomor 17 Tahun 2015 tentang Kementerian Agraria dan Tata Ruang serta Peraturan Presiden Nomor 20 Tahun 2015 tentang Badan Pertanahan Nasional. Sejak saat itu, lembaga ini resmi dikenal dengan nama Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN).

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

### **4.3 Visi, Misi dan Motto Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru**

#### **A. Visi Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru**

“Mewujudkan pelayanan informasi publik di bidang pertanahan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan bidang informasi publik dalam pemenuhan hak atas informasi pertanahan bagi masyarakat.”

#### **B. Misi Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru**

1. Melaksanakan pelayanan informasi publik pertanahan yang sesuai dengan
2. standar pelayanan informasi publik secara akuntabel;
3. Memberikan pelayanan informasi publik pertanahan yang berkualitas;
4. Meningkatkan kompetensi sumber daya manusia dalam pelayanan informasi publik pertanahan.

#### **C. Motto Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru**

Motto pelayanan informasi publik di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru sesuai dengan nilai-nilai Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional yaitu:

1. Melayani;
2. Profesional;
3. Terpercaya.

### **4.4 Tugas dan Fungsi Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru**

Sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 32 Tahun 2021 tentang Layanan Informasi Publik, Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru memiliki tugas

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

utama untuk melaksanakan sebagian fungsi Kementerian ATR/BPN di bidang pertanahan di wilayah administrasi Kota Pekanbaru.

Fungsi-fungsi utama yang dijalankan antara lain sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pendaftaran tanah secara sistematis dan sporadis untuk menjamin kepastian hukum hak atas tanah masyarakat.
2. Pelayanan administrasi pertanahan, seperti pengalihan hak, pembebanan hak tanggungan, serta pemeliharaan data pendaftaran tanah.
3. Pelaksanaan survei, pengukuran, dan pemetaan tanah untuk keperluan pembangunan dan tata ruang.
4. Penyelesaian sengketa, konflik, dan perkara pertanahan melalui pendekatan mediasi serta pemberian rekomendasi penyelesaian administratif.
5. Pelaksanaan penataan dan pemberdayaan tanah, termasuk redistribusi tanah, legalisasi aset masyarakat, serta penguatan akses terhadap sumber daya agraria.
6. Penyediaan layanan informasi publik pertanahan yang akurat, terbuka, dan mudah diakses melalui Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID).
7. Pelaksanaan pengawasan dan evaluasi terhadap kebijakan pertanahan di wilayah kerjanya.

Dengan fungsi tersebut, Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru tidak hanya bertindak sebagai lembaga pelayanan administratif, tetapi juga sebagai pengelola data pertanahan, fasilitator penataan ruang, serta pelindung hak-hak agraria masyarakat.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

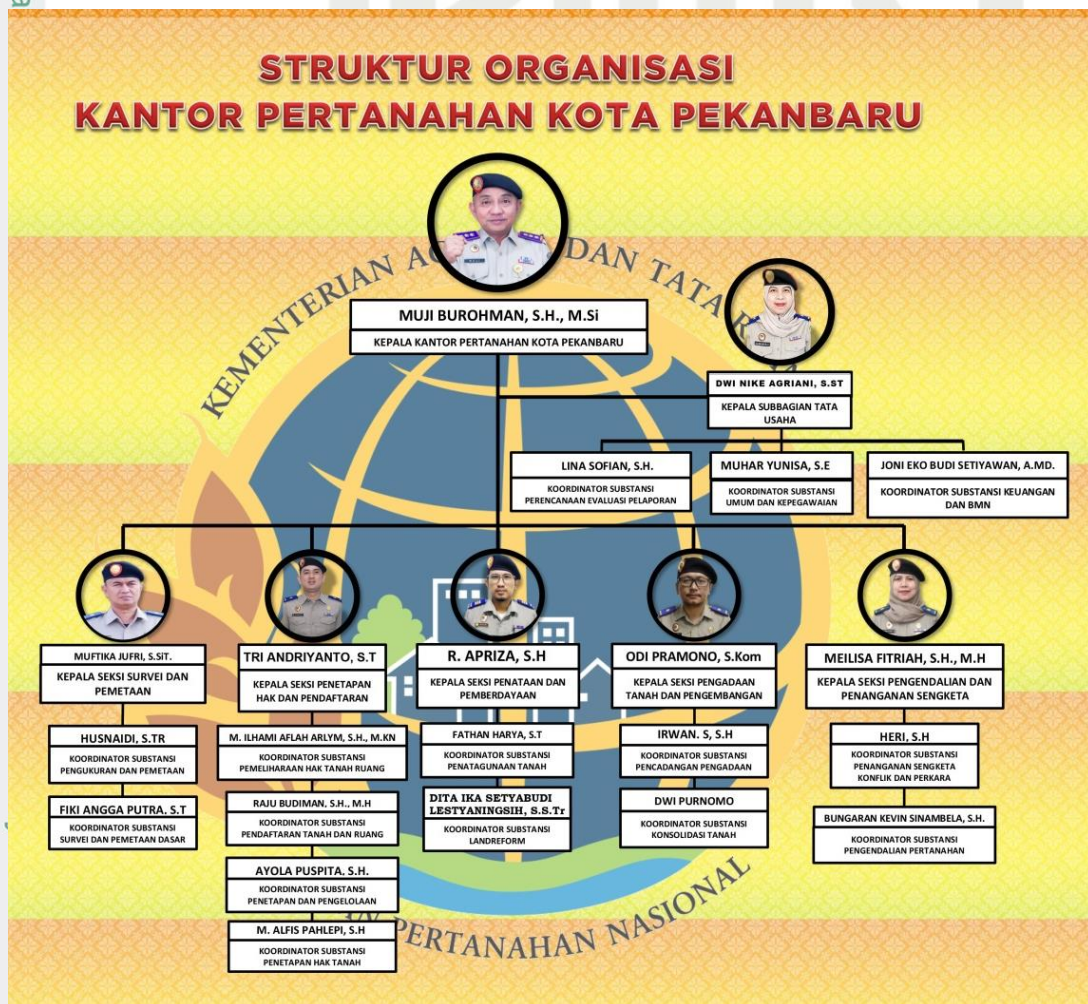
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

## 4.5 Struktur Organisasi

Struktur organisasi Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru disusun secara hierarkis dan fungsional sesuai dengan pedoman dari Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN). Struktur ini bertujuan untuk memastikan pelaksanaan tugas dan fungsi pertanahan dapat berjalan secara efektif, efisien, serta terkoordinasi antarbagian.

Susunan organisasi Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru terdiri dari:



**Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru**  
(Sumber: Profil Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru 2025)

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Pada struktur organisasi tersebut, pimpinan tertinggi adalah Kepala Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru yang bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Riau. Kepala Kantor memiliki tugas pokok untuk mengkoordinasikan, mengarahkan, dan mengawasi seluruh kegiatan teknis maupun administratif yang dilaksanakan oleh masing-masing bagian dan seksi di lingkungan kantor.

Dalam melaksanakan tugasnya, Kepala Kantor dibantu oleh beberapa unit kerja sebagai berikut:

1. Subbagian Tata Usaha, yang memiliki tanggung jawab dalam bidang administrasi perkantoran, ketatausahaan, kepegawaian, serta pengelolaan sarana dan prasarana perkantoran.
2. Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran, yang bertugas melaksanakan pelayanan terkait penetapan hak atas tanah, pendaftaran tanah pertama kali, pemeliharaan data pendaftaran tanah, serta penerbitan sertifikat tanah.
3. Seksi Survei dan Pemetaan, yang memiliki fungsi dalam pelaksanaan kegiatan pengukuran, pemetaan dasar, serta pemeliharaan peta pendaftaran dan data spasial pertanahan.
4. Seksi Penataan dan Pemberdayaan, yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan penataan penguasaan, pemilikan, penggunaan, dan pemanfaatan tanah (P4T) serta pemberdayaan masyarakat di bidang pertanahan.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Seksi Pengadaan Tanah dan Pengembangan, yang memiliki tugas dalam pelaksanaan kegiatan pengadaan tanah bagi kepentingan umum serta pengembangan pertanahan melalui penyusunan rencana dan strategi pemanfaatan tanah.
6. Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa, yang berfungsi menangani permasalahan, konflik, serta sengketa pertanahan baik melalui mediasi, fasilitasi, maupun rekomendasi penyelesaian sesuai ketentuan yang berlaku.

Selain unit-unit tersebut, terdapat pula beberapa Koordinator Substansi yang membantu pelaksanaan kegiatan teknis di bidang perencanaan, evaluasi, keuangan, sumber daya manusia, pengukuran dan pemetaan, penetapan hak tanah, penatagunaan tanah, landreform, serta penanganan konflik pertanahan.

Struktur organisasi ini mencerminkan pembagian tugas yang jelas antara bidang administrasi dan teknis, sehingga setiap bagian dapat menjalankan fungsinya secara efektif, terarah, dan saling mendukung dalam upaya mewujudkan pelayanan pertanahan yang optimal bagi masyarakat Kota Pekanbaru.

UIN SUSKA RIAU



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Efektivitas Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan (PELATARAN) di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru, dapat disimpulkan bahwa PELATARAN telah memberikan kemudahan akses bagi masyarakat, terutama bagi pemohon langsung yang tidak dapat mengurus berkas pada hari kerja. Pelaksanaan pelayanan pada akhir pekan dinilai mampu menjangkau sasaran program, yaitu masyarakat langsung yang mengurus dokumen pertanahan atas nama pribadi, serta didukung oleh dasar hukum yang jelas melalui Surat Edaran Nomor 14/SE-HK.02/VII/2022. Namun efektivitas PELATARAN belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat keluhan terkait lamanya penyelesaian berkas, keterbatasan informasi, serta ketidaksesuaian antara waktu pelayanan yang dijanjikan dengan realisasi di lapangan.

Terdapat beberapa faktor penghambat dalam Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan (PELATARAN) di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru. Hambatan tersebut berasal dari aspek teknis, aspek sumber daya manusia, kendala pemohon, serta perbedaan antara perencanaan dan implementasi di lapangan. Secara umum, hambatan ini menyebabkan pelayanan belum dapat berjalan seefektif yang diharapkan dan berpengaruh pada kepuasan serta waktu penyelesaian berkas pemohon. Adapun faktor penghambat dalam efektivitas PELATARAN dapat dilihat sebagai berikut:

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

1. Gangguan atau maintenance pada sistem KKP.
2. Kurangnya sosialisasi menyebabkan sebagian masyarakat belum mengetahui adanya program PELATARAN.
3. Keterbatasan jumlah pegawai yang bertugas pada akhir pekan.
4. Ketidaklengkapan berkas dari pemohon.
5. Kendala koordinasi dan komunikasi antara loket dan back office.
6. Ketidakhadiran pihak sempadan pada proses pengukuran.
7. Tidak tersedianya layanan pengaduan pada hari PELATARAN.
8. Tidak adanya pelatihan atau peningkatan kapabilitas pegawai terkait PELATARAN.

Secara keseluruhan, pelaksanaan PELATARAN telah memberikan kemudahan bagi masyarakat, namun masih memerlukan beberapa perbaikan agar dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan standar pelayanan publik yang diharapkan.

#### 6.2 Saran

Untuk meningkatkan efektivitas Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan (PELATARAN) di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru, diperlukan penguatan pada aspek teknis, terutama terkait stabilitas jaringan dan sistem Kegiatan Komputerisasi Pertanahan (KKP) yang selama ini menjadi kendala utama dalam pelaksanaan layanan. Upaya peningkatan koordinasi dengan Pusat Data dan Teknologi Informasi (PUSDATIN) Kementerian ATR/BPN harus dilakukan secara konsisten agar gangguan sistem dapat diminimalisir, khususnya pada jam

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelayanan akhir pekan yang memiliki beban teknis berbeda dari hari kerja. Selain itu, penyampaian informasi persyaratan perlu dilakukan secara lebih jelas dan mudah diakses melalui berbagai media, baik daring seperti Instagram dan Facebook, maupun luring seperti banner, poster, dan leaflet, sehingga masyarakat dapat mempersiapkan berkas secara lengkap sesuai ketentuan sebelum datang ke kantor.

Peningkatan kapabilitas pegawai yang bertugas pada hari PELATARAN juga perlu diperkuat melalui pelatihan berkala, khususnya bagi pegawai teknis agar proses verifikasi atau konsultasi berkas dapat dilakukan tanpa harus menunggu pegawai yang bertugas pada hari kerja. Di samping itu, Kantor Pertanahan juga dapat mempertimbangkan penyediaan loket pengaduan yang tetap aktif pada hari Sabtu dan Minggu, sehingga pemohon yang mengalami kendala dalam proses pelayanan dapat memperoleh informasi secara langsung tanpa harus menunggu hingga hari kerja berikutnya.

Sosialisasi mengenai keberadaan PELATARAN juga perlu terus ditingkatkan, mengingat masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui layanan ini akibat keterbatasan akses terhadap informasi digital. Sosialisasi langsung kepada masyarakat melalui kegiatan luar ruang, kerja sama dengan kelurahan, maupun penyebaran informasi pada titik keramaian dapat memperluas jangkauan informasi sehingga seluruh kelompok masyarakat mengetahui dan memiliki kesempatan yang sama untuk memanfaatkan layanan tersebut. Selain itu, evaluasi rutin terkait pelaksanaan PELATARAN, termasuk hambatan



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

administratif maupun teknis, perlu terus dilakukan guna memastikan bahwa perbaikan dapat dilakukan secara berkelanjutan.

Melalui optimalisasi sistem teknologi, peningkatan koordinasi internal, penguatan kompetensi pegawai, serta perluasan sosialisasi, diharapkan pelaksanaan Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan (PELATARAN) di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru dapat berjalan lebih efektif dan mampu memberikan pelayanan yang lebih cepat, tepat, dan sesuai dengan SOP kepada seluruh masyarakat Kota Pekanbaru.

## DAFTAR PUSTAKA

### Al-Quran

QS Al-Qasas ayat : 77

### Buku

Abdul Fattah Nasution, M. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Harfa Creative.

Muslikan, B. A. (2023). Kebijakan Pelayanan Publik Dalam Penyelenggaraan Layanan Pertanahan Akhir Pekan (PELATARAN). *Law, Development and Justice Review*, 6(1), 66-81.

Duncan (1979). *A study of organizational effectiveness and its predictors*,

Harbani Pasolong. (2019). *Teori Administrasi Publik*. In Alfabet.

Hardani, Helmina Andriani, Jumari Ustiawaty, Evi Fatmi Utami, Roushandy Asri Faradani, Dhika Juliana Sukmana, & Nur Hikmatul Auliya. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kualitatif*. In CV. Pustaka Ilmu (Issue April). CV. Pustaka Ilmu.

Mahmudi. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN

Mardiasmo. (2017). *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Andi Offset.

Muslim & Hadi, L. 2022. *PELAYANAN PUBLIK Konsep, Inovasi, dan Semangat Anti Korupsi*, Pekanbaru: Kreasi Edukasi.

Sibuea, H.P. (2011), *Asas Negara Hukum, Peraturan Kebijakan, Dan Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik*, Erlangga, Jakarta.

Tehupeiory, A. (2012), *Pentingnya Pendaftaran Tanah Di Indonesia*, Raih Asa Sukses, Jakarta.

### Jurnal & Artikel Publikasi

Alfian. (2019). *Analisis Efektivitas Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmiah Administrasi Negara.

BALI, R. T. (2024). *DAMPAK PROGRAM PELATARAN TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN PENDAFTARAN TANAH DAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PROGRAM PELATARAN (Studi Kasus Di*

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa) (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional).

Dewi, R. (2024). Efektivitas Pelayanan Akhir Pekan Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo.

Farida, Y., Madani, M., & Tahir, N. (2022). Efektivitas Layanan Pajak Pada Kantor Pelayanan Penyuluhan Dan Konsultasi Perpajakan Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 3(3), 961-972.

Muslikan, B. A. (2023). Kebijakan Pelayanan Publik Dalam Penyelenggaraan Layanan Pertanahan Akhir Pekan (PELATARAN). *Law, Development and Justice Review*, 6(1), 66-81.

NAPITUPULU, D. D. (2021). *Evaluasi Pelayanan Pertanahan Pada Hari Sabtu Dan Minggu Di Kantor Pertanahan Kota Administratif Jakarta Barat* (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional).

Putra, D. A. (2022). EFEKTIVITAS PELAYANAN PENERBITAN KARTU IDENTITAS ANAK DALAM MENINGKATKAN HAK ANAK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BALIKPAPAN PROVINSI KALIMANTAN TIMUR (Doctoral dissertation, INSTITUT PEMERINTAHAN DALAM NEGERI).

Rachmadani, S. (2016). KUALITAS PELAYANAN WEEKEND SERVICE (PROGRAM LAYANAN AKHIR PEKAN) DI BADAN PERTANAHAN NASIONAL KABUPATEN GRESIK. *Publika*, 4(4).

RAHMAWATI, D. H. (2023). *INOVASI PELAYANAN PRIORITAS DAN AKHIR PEKAN BAGI PENGGUNA LAYANAN DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN TULUNGAGUNG TAHUN 2022* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta).

Rika, D., Purwanti, D., & Amirulloh, R. (2022). Efektivitas Pelayanan Pembuatan Akta Kematian Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi. *Mimbar: Jurnal Penelitian Sosial dan Politik*, 11(1), 104-113.

Zamhariro, Z. (2020). *Efektivitas Pelayanan Pengurusan Sertifikat Hak Milik Pada Badan Pertanahan Kota Pekanbaru* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau).



## Peraturan & Perundang Undang

Kepmenpan No. 63 Tahun 2003

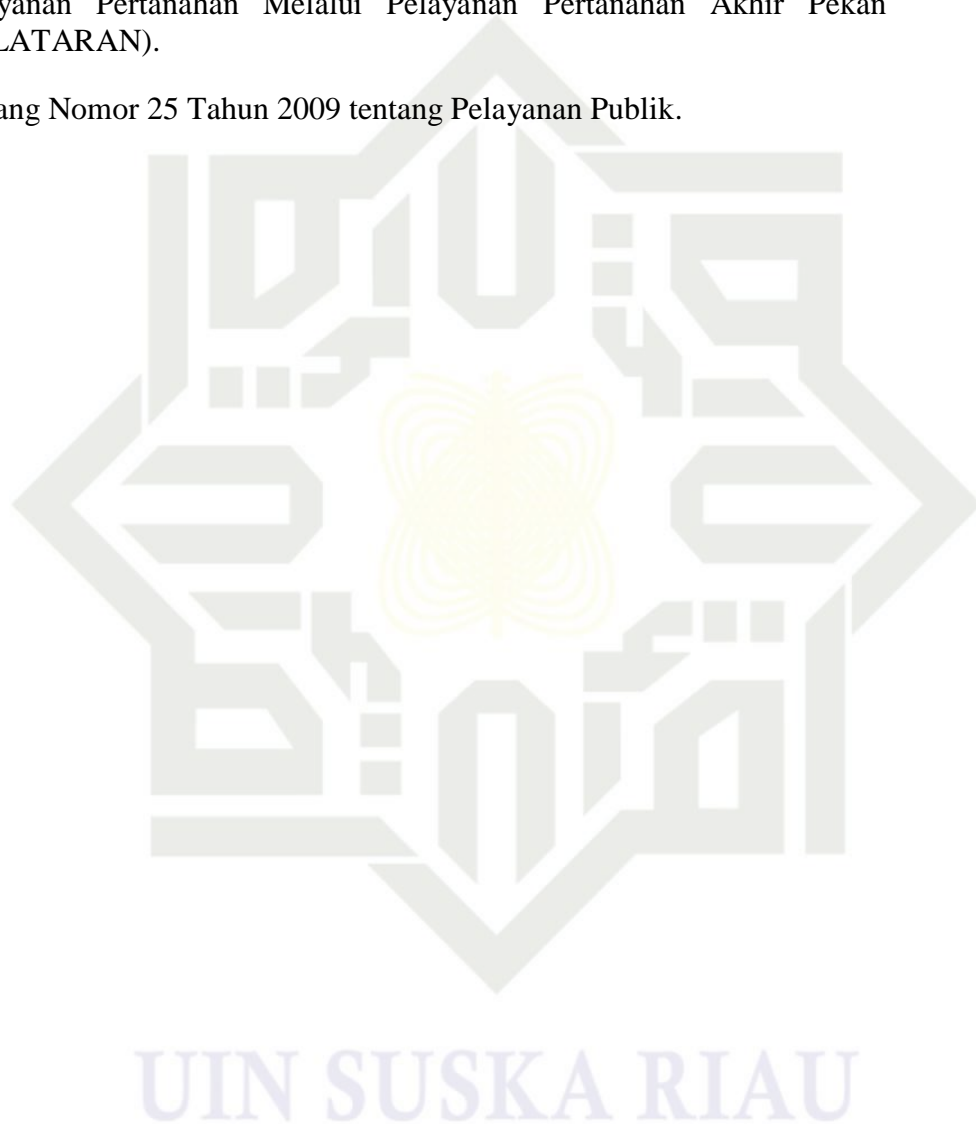
Kepmen ATR/BPN RI NOMOR 440/SK-HR.02/III/2023

Surat Edaran Nomor 14/SE-HK.02/VII/2022 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Pertanahan Melalui Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan (PELATARAN).

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LAMPIRAN

### PEDOMAN WAWANCARA

#### Wawancara kepada Kepala Sub Bagian Tata Usaha

1. Apa saja faktor yang menyebabkan keterlambatan penyelesaian berkas pada pelayanan PELATARAN?
2. Apakah PELATARAN sudah tepat sasaran dalam menjangkau pemohon langsung (bukan kuasa/perantara)?
3. Apa dasar hukum yang digunakan dalam pelaksanaan PELATARAN?
4. Apakah prosedur pelayanan PELATARAN berbeda dengan pelayanan di hari kerja?
5. Bagaimana bentuk sosialisasi PELATARAN yang dilakukan oleh kantor? Apakah ada sosialisasi langsung ke masyarakat?
6. Bagaimana komunikasi antarpegawai selama pelaksanaan PELATARAN?
7. Apakah ada pelatihan atau peningkatan kapabilitas khusus bagi pegawai untuk melaksanakan pelayanan PELATARAN?
8. Bagaimana kondisi sarana dan prasarana yang digunakan saat PELATARAN?

#### Wawancara kepada Pegawai Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran

1. Kendala apa saja yang menyebabkan keterlambatan penyelesaian berkas pada layanan PELATARAN?
2. Bagaimana bentuk sosialisasi PELATARAN sejak diluncurkan pada tahun 2022?
3. Bagaimana proses komunikasi dengan pegawai lain yang tidak bertugas saat PELATARAN?
4. Apakah pegawai mendapatkan pelatihan khusus untuk pelayanan PELATARAN?
5. Bagaimana kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang Anda gunakan?

#### Wawancara kepada Petugas Loker PELATARAN

1. Apa saja kendala yang membuat waktu penyelesaian berkas menjadi lebih lambat saat PELATARAN?
2. Bagaimana prosedur penyampaian informasi kepada pemohon apabila terjadi kekurangan berkas?
3. Bagaimana pola jumlah pemohon yang datang pada akhir pekan?

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Bagaimana cara memastikan bahwa pemohon yang datang adalah pemohon langsung?
5. Bagaimana bentuk sosialisasi PELATARAN yang dilakukan oleh kantor?
6. Apakah ada pelatihan atau pembekalan khusus untuk melaksanakan layanan akhir pekan?
- Apakah ada evaluasi rutin setelah pelaksanaan PELATARAN?

#### Wawancara kepada Petugas Keamanan (SATPAM)

1. Bagaimana peran Anda dalam memberikan informasi mengenai PELATARAN kepada masyarakat?
2. Menurut Anda, bagaimana kondisi sarana dan prasarana pelayanan dari sudut pandang pengunjung?

#### Wawancara kepada Masyarakat/Pemohon Langsung

1. Berapa lama waktu penyelesaian berkas yang diinformasikan oleh petugas? Apakah sesuai dengan realisasi?
2. Apakah Anda pernah mengalami keterlambatan pelayanan atau harus datang berulang kali?
3. Dari mana Anda mengetahui informasi mengenai PELATARAN?
4. Bagaimana penilaian Anda terhadap fasilitas pelayanan seperti ruang tunggu, kursi, AC, toilet, dll.?



## DOKUMENTASI

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Wawancara dengan Kepala Subbagian Tata Usaha Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru



Wawancara dengan Pegawai Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru



Wawancara dengan Petugas Loker Layanan PELATARAN Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru



Wawancara dengan Satpam Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Wawancara dengan Pemohon Langsung  
Layanan PELATARAN Kantor Pertanahan  
Kota Pekanbaru



Wawancara dengan Pemohon Layanan  
Hari Kerja (Senin-Jumat) Kantor  
Pertanahan Kota Pekanbaru



Wawancara dengan Pemohon Langsung  
Layanan PELATARAN Kantor Pertanahan  
Kota Pekanbaru



Wawancara dengan Pemohon Langsung  
Layanan PELATARAN Kantor Pertanahan  
Kota Pekanbaru



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/  
BADAN PERTANAHAN NASIONAL  
SEKRETARIAT JENDERAL**

Jalan Sisingamangaraja Nomor 2 Jakarta Selatan 12014 Kotak Pos 1403 Telepon: 7228901, 7393939 email : surat@atrpn.go.id

Nomor : HK.02/1215/VII/2022 Jakarta, 25 Juli 2022  
 Sifat : SEGERA  
 Lampiran : 1 (satu) eksemplar  
 Hal : Pengantar Surat Edaran Menteri  
 Agraria dan Tata Ruang/  
 Kepala Badan Pertanahan Nasional  
 Nomor 14/SE-HK.02/VII/2022  
 tentang Locket Prioritas Pelayanan  
 Pertanahan dan Program Pelayanan  
 Tanah Akhir Pekan (PELATARAN)

Yth. 1. Para Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional;  
 2. Para Kepala Kantor Pertanahan,  
 di seluruh Indonesia.

Bahwa dalam upaya meningkatkan pelayanan serta lebih mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional telah menerbitkan Surat Edaran Nomor 14/SE-HK.02/VII/2022 tentang Locket Prioritas Pelayanan Pertanahan dan Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (PELATARAN). Sehubungan dengan hal tersebut, guna kelancaran pelaksanaannya disampaikan hal-hal sebagai berikut:

1. Locket Prioritas Pelayanan Pertanahan
  - a. Locket Prioritas Pelayanan Pertanahan merupakan loket yang dikhususkan untuk pemilik tanah yang mengajukan pelayanan pertanahan secara langsung tanpa melalui kuasa. Untuk itu, dalam penyiapan loket ini agar:
    - 1) Ditempelkan tanda khusus berupa papan atau tulisan "LOKET PRIORITAS PELAYANAN PERTANAHAN" sebagai berikut:
 

**LOKET PRIORITAS  
PELAYANAN PERTANAHAN**
    - 2) Apabila memungkinkan pada jalan menuju loket dapat diberikan karpet berwarna merah, namun apabila tidak memungkinkan maka cukup diberikan tanda khusus berupa papan tulisan sebagaimana dimaksud pada huruf a angka 1).
  - b. Petugas ...

*Melayani, Profesional, Terpercaya*



- 2 -

- b. Petugas pada Kantor Pertanahan diharapkan agar cepat dan tanggap dalam memberikan informasi serta langsung mengarahkan menuju Loker Prioritas apabila pemohon merupakan pemilik tanah yang akan mengurus sendiri tanahnya tanpa kuasa.
    - c. Untuk hari kerja Senin s.d. Jumat, layanan pertanahan yang dapat diselesaikan dalam jangka waktu 1 (satu) hari kerja (*one day service*) dapat langsung diproses dan diserahkan kepada pemohon melalui Loker Prioritas, sedangkan pada hari Sabtu dan Minggu penyelesaian hasil layanan dilakukan pada hari kerja.
    - d. Pemohon dapat diminta untuk mengisi Formulir Survei Kepuasan Pengunjung sebagai bentuk evaluasi dan masukan terhadap adanya Loker Prioritas ini.
  2. Program Pelayanan Tanah Akhir Pekan (PELATARAN)
    - a. 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 dan Minggu. Untuk itu, dalam pelaksanaannya agar memperhatikan hal-hal sebagai berikut:
      - 1) Jam Layanan
        - a) Kantor Pertanahan yang telah ditetapkan sesuai Surat Edaran Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 14/SE-HK.02/VII/2022, membuka loket pelayanan mulai pukul 08.00 s.d. 12.00 waktu setempat atau sekitar 4 (empat) jam kerja;
        - b) Untuk beberapa daerah tertentu, waktu pembukaan loket pelayanan sebagaimana dimaksud pada huruf a) dapat menyesuaikan jam pelayanan publik sesuai kebijakan daerah setempat.
      - 2) Loket pelayanan dibuka untuk penerimaan permohonan layanan dan penyerahan produk layanan yang diajukan oleh pemilik tanah secara langsung tanpa melalui kuasa.
      - 3) Jenis layanan pertanahan yang dapat dilayani berupa:
        - a) Layanan pertanahan yang belum tersedia secara elektronik dan layanan pengecekan secara elektronik yang diajukan langsung ke Kantor Pertanahan; dan
        - b) Informasi dan pengaduan masyarakat.
      - 4) Untuk berkas yang telah diterima lengkap maka diterbitkan Surat Tanda Terima Dokumen (STTD) yang dilanjutkan dengan penerbitan Surat Perintah Setor (SPS) sesuai prosedur dalam penerimaan permohonan.

5) Terhadap ...

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 3 -

- 5) Terhadap layanan pengukuran, dapat diterbitkan Surat Tugas Pengukuran kepada Petugas Ukur.
- 6) Penyelesaian layanan pertanahan dilaksanakan pada hari kerja, termasuk pengesahan/penandatanganan produk layanan.
- b. Petugas Pelaksana:
  - 1) Petugas yang akan melaksanakan Program PELATARAN ditunjuk secara bergantian dengan pembagian jadwal yang dibuat secara bergiliran;
  - 2) Jumlah petugas yang ditunjuk untuk melaksanakan Program PELATARAN disesuaikan dengan perkiraan kebutuhan penerimaan layanan;
  - 3) Petugas yang ditunjuk wajib melakukan presensi kehadiran pada aplikasi *e-office* dan membuat laporan pelaksanaan kerja lembur.
- c. Pelaksanaan Anggaran:
  - 1) Petugas yang ditunjuk untuk melaksanakan Program PELATARAN dibuatkan surat tugas dalam bentuk Surat Perintah Kerja Lembur sebagaimana format terlampir;
  - 2) Kantor Pertanahan agar segera menyesuaikan anggaran sesuai kebutuhan dalam rangka pemberian uang lembur dan uang makan lembur;
  - 3) Format daftar pembayaran perhitungan uang lembur dan uang makan lembur, rekapitulasi daftar pembayaran perhitungan uang lembur dan uang makan lembur dan Format RAB akun lembur dibuat sebagaimana format terlampir.
3. Evaluasi dan Pelaporan:
  - a. Kepala Kantor Pertanahan melaporkan pelaksanaan Program PELATARAN mengenai jumlah permohonan pelayanan pertanahan dan perkembangannya secara berkala setiap akhir bulan kepada Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan ditembuskan kepada Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional c.q. Sekretaris Jenderal;
  - b. Berdasarkan hasil laporan Kepala Kantor Pertanahan, Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional melakukan evaluasi secara berkala setiap 3 (tiga) bulan dan dilaporkan kepada Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional c.q. Sekretaris Jenderal;

c. Berdasarkan ...

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 4 -

- c. Berdasarkan hasil evaluasi, Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dapat melakukan penambahan maupun penggantian Kantor Pertanahan untuk melaksanakan Program PELATARAN setelah mendapat persetujuan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional c.q. Sekretaris Jenderal;
  - d. Penambahan maupun penggantian Kantor Pertanahan untuk melaksanakan Program PELATARAN ditetapkan dengan Keputusan Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional.
4. Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kepala Kantor Pertanahan agar melakukan sosialisasi kepada masyarakat terkait Locket Prioritas Pelayanan Pertanahan dan Program PELATARAN.

Demikian untuk dipedomani dan dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.

a.n. Menteri Agraria dan Tata Ruang/  
Kepala Badan Pertanahan Nasional  
Sekretaris Jenderal,



Himawan Arief Sugoto


Tembusan:

1. Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional, di Jakarta;
2. Wakil Menteri Agraria dan Tata Ruang/Wakil Kepala Badan Pertanahan Nasional, di Jakarta;
3. Para Pejabat Pimpinan Tinggi Madya di lingkungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional, di Jakarta;
4. Kepala Pusat Data dan Informasi Pertanahan, Tata Ruang dan Lahan Pertanian Pangan Berkelanjutan, di Bogor.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**  
**كلية العلوم الاقتصادية و الاجتماعية**  
**FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES**  
 Jl. H.R. Soebrandt No.155 KM.15 Tuahmadani Tampan, Pekanbaru 28298 PO.Box.1004 Telp. 0761-562051  
 Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: fekonosos@uin-suska.ac.id

UIN SUSKA RIAU

---

Nomor : B-3809/Un.04/F.VII.1/PP.00.9/06/2025 20 Juni 2025  
 Sifat : Biasa  
 Lampiran : -  
 Perihal : Penunjukkan Dosen Pembimbing Proposal


Yth. Ratna Dewi, S.Sos., M.Si.  
 Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial  
 UIN Sultan Syarif Kasim Riau  
 Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.  
 Dengan hormat, bersama ini disampaikan kepada Saudara bahwa mahasiswa:

Nama : Kesyia Dea Nita  
 NIM : 12270523470  
 Prodi : Administrasi Negara S1  
 Semester : VI (enam)


benar dalam menyelesaikan Proposal Penelitian dengan Judul : "EFEKTIVITAS PELAYANAN PERTANAHAN AKHIR PEKAN (PELATARAN) DI KANTOR PERTANAHAN KOTA PEKANBARU". Sehubungan dengan hal di atas, Saudara ditunjuk sebagai Pembimbing Proposal Penelitian mahasiswa tersebut.

Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terimakasih.



Wassalam  
 Dr. Kamaruddin, S.Sos., M.Si.  
 NIP. 19790101 200710 1 003

Tembusan :  
 Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau

Dipindai dengan  


## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
كلية العلوم الاقتصادية و الاجتماعية  
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES  
Jl. H.R. Soebrantas No.155 KM.15 Tuahmadani Tampar, Pekanbaru 28298 PO.Box.1004 Telp. 0761-562051  
Fax. 0761-562052 Web: www.uin-suska.ac.id, E-mail: fekonos@uin-suska.ac.id

UIN SUSKA RIAU

Nomor : B-8019/Un.04/F.VII.1/PP.00.9/12/2025  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Perihal : **Bimbingan Skripsi**

05 Desember 2025

Yth. **Ratna Dewi, S.Sos., M.Si.**  
Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial  
UIN Sultan Syarif Kasim Riau  
Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, bersama ini disampaikan kepada Saudara bahwa mahasiswa:

Nama : Kesya Dea Nita  
NIM : 12270523470  
Prodi : Administrasi Negara S1  
Semester : VII (tujuh)

adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memenuhi syarat untuk menyusun skripsi dengan judul: **"EFEKTIVITAS PELAYANAN PERTANAHAN AKHIR PEKAN (PELATARAN) DI KANTOR PERTANAHAN KOTA PEKANBARU"**. Sehubungan dengan hal di atas, Saudara ditunjuk sebagai Pembimbing Skripsi mahasiswa tersebut.

Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terimakasih.

Wassalam  
a.n. Dekan,  
Wakil Dekan I



**Dr. Nurtasera, S.E. M.Si.**  
NIP. 19730601 200710 2 003

Tembusan :  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau




Dokumen ini telah ditanda tangani secara elektronik.

Token : BxPJDIpy

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**  
**كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية**  
**FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES**  
 Jl. H.R. Soebrandt No. 55 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051  
 Fax 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail. : fekonsos@uin-suska.ac.id

UIN SUSKA RIAU

Nomor : B-2946 /Un.04/F.VII/PP.00.9/05/2025


Sifat : Biasa

Lampiran : -

Hal : Mohon Izin Pra Riset

15 Mei 2025

Yth. Kepala Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru  
 Jl. Naga Sakti No.01, Simpang Baru, Kec. Tampan,  
 Kota Pekanbaru, Riau 28292



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyampaikan bahwa mahasiswa :

Nama : Kesya Dea Nita


NIM. : 12270523470

Jurusan : Administrasi Negara

Semester : VI (Enam)

bermaksud melakukan **Pra Riset** di tempat Bapak/Ibu dengan judul “ **Inovasi Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan (PELATARAN)** oleh Badan Pertanahan (BPN) Kota Pekanbaru”. Untuk itu kami mohon Bapak/Ibu berkenan memberikan izin **Pra Riset** dan bantuan data dalam rangka penyelesaian penulisan skripsi mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.

  
**Dr. Mulyarni, S.E., M.M.**  
 NIP. 19700826 199903 2/001




Dipindai dengan  
 CamScanner



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.




**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**  
**كلية العلوم الاقتصادية و الاجتماعية**  
**FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES**  
Jl. H.R. Soebrantas No.155 KM.15 Tuahmadani Tampan, Pekanbaru 28298 PO Box.1004 Telp. 0761-562051  
 Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: fekonomos@uin-suska.ac.id

---

Nomor : B-6100/Un.04/F.VII/PP.00.9/09/2025      23 September 2025  
 Sifat : Blasa  
 Lampiran : -  
 Hal : Mohon Izin Riset

Yth, Kepala Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN)  
 Kota Pekanbaru  
 Jl. Naga Sakti No.01, Simpang Baru,  
 Kec. Tampan, Kota Pekanbaru,  
 Riau 28292

  
*Sufi*  
*09 10 2025*


Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyampaikan bahwa mahasiswa :


Nama : Kesya Des Nita  
 NIM : 12270523470  
 Jurusan : Administrasi Negara  
 Semester : VII (Tujuh)

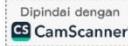
bermaksud melakukan Riset di tempat Bapak/Ibu dengan judul: "Inovasi Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan (PELATARAN) Oleh Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Pekanbaru". Untuk itu kami mohon Bapak/Ibu berkenan memberikan Izin Riset dan bantuan data dalam rangka penyelesaian penulisan skripsi mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.

Dekan,  
  
 Dr. Desrir Miftah, S.E., M.M., Ak  
 NIP. 19740412 200604 2 002

---

 Dokumen ini telah ditanda tangani secara elektronik.  
 Token : mR2afuJ5



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/  
BADAN PERTANAHAN NASIONAL  
KANTOR PERTANAHAN KOTA PEKANBARU  
PROVINSI RIAU**

Jalan Naga Sakti Telepon (0761) 7436901 WA 08117070089 Pekanbaru email: kot-pekanbaru@atrbpn.go.id  
website: kot-pekanbaru.atrbpn.go.id.

Nomor : UP.02.03/4538-14.71/X/2025 Pekanbaru, 23 Oktober 2025  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Hal : Izin Penelitian

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
di Pekanbaru

Memenuhi maksud surat Bapak Nomor B-6100/Un.04/F.VII  
PP.00.9/09/2025 tanggal 23 September 2025 hal Mohon Izin Riset, dengan ini  
disampaikan bahwa kami dapat memberikan izin mahasiswa Bapak atas nama  
Saudari:

Nama : Kesya Dea Nita  
NIM : 12270523470  
Program Studi : Administrasi Negara  
Judul Penelitian : Inovasi Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan (PELATARAN) oleh  
Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru

untuk melakukan penelitian pada Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru.

Demikian untuk dimaklumi.

Kepala Kantor Pertanahan  
Kota Pekanbaru,

Ditandatangani secara  
Elektronik

Muji Burohman, S.H., M.Si.  
NIP 19770211 199703 1 002



Dokumen ini sah dan telah ditandatangani secara elektronik melalui e-Office ATR/BPN menggunakan sertifikat elektronik BSR, BSSN. Untuk memastikan keasliannya, silakan pindai Kode QR menggunakan fitur 'Validasi Surat' pada aplikasi Sentuh Tanahku

*Melayani, Profesional, Terpercaya*

v 1.06

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/  
BADAN PERTANAHAN NASIONAL  
KANTOR PERTANAHAN KOTA PEKANBARU  
PROVINSI RIAU**

Jalan Naga Sakti Telepon (0761) 7436901 WA 08117070089 Pekanbaru email: kot-pekanbaru@atrpn.go.id  
website: kot-pekanbaru.atrbpn.go.id.

**SURAT KETERANGAN  
NOMOR 5320/SKet-14.71.100.UP.02.03/XII/2025**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dwi Nike Agriani, S.ST.  
NIP : 19850831 200502 2 003  
Pangkat / Golongan : Penata Tingkat I/ III-d  
Jabatan : Kepala Subbagian Tata Usaha  
Unit Kerja : Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru

Menyatakan bahwa:

Nama : Kesya Dea Nita  
NIM : 12270523470  
Program Studi : Administrasi Negara  
Jenjang : Strata 1 (satu)  
Universitas : UIN Sultan Syarif Kasim Riau

telah selesai melaksanakan penelitian selama 3 (tiga) bulan terhitung mulai tanggal 01 Oktober 2025 – 01 Desember 2025 pada Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru dengan judul penelitian "Efektivitas Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan (PELATARAN) di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru"

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 05 Desember 2025

a.n. Kepala Kantor Pertanahan  
Kota Pekanbaru  
Kepala Subbagian Tata Usaha,  
Ditandatangani secara

Elektronik

Dwi Nike Agriani, S.ST.  
NIP 19850831 200502 2 003



Dokumen ini sah dan telah ditandatangani secara elektronik melalui e-Office ATR/BPN menggunakan sertifikat elektronik BSR-E, BSSN. Untuk memastikan keasliannya, silakan pindai Kode QR menggunakan fitur 'Validasi Surat' pada aplikasi Sentuh Tanahku

*Melayani, Profesional, Terpercaya*

v 1.05



## RIWAYAT HIDUP



Kesya Dea Nita, lahir pada tanggal 27 November 2004 di Kota Pekanbaru, Provinsi Riau. Penulis merupakan anak ketiga dari orang tua yang luar biasa hebatnya, Ayahanda Arnizar dan Ibunda Anita Devi. Penulis menyelesaikan Pendidikan Taman Kanak-Kanak (TK) di Mustika Bunda dan selesai pada tahun 2010, penulis melanjutkan Sekolah Dasar di SD Swasta An-Namiroh 1 dan selesai pada tahun 2016, kemudian melanjutkan Pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMP Swasta An-Namiroh dan selesai pada tahun 2019, dan melanjutkan Pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMA Swasta Muhammadiyah 1 Pekanbaru dan selesai pada tahun 2022. Pada tahun 2022, Penulis melanjutkan pendidikan di Perguruan Tinggi Negeri, tepatnya di Universitas Sultan Syarif Kasim Riau pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial dan mengambil Program Studi Administrasi Negara. Pada Januari 2025, Penulis melakukan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru. Kemudian pada Bulan Juli 2025 penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Batu Langkah Kecil, Kecamatan Kuok, Kabupaten Kampar. Penulis telah melaksanakan ujian skripsi pada tanggal 17 Desember 2025 dan dinyatakan LULUS pada saat Ujian Munaqasah Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau 2025.

© Hak cipta

Hak Cipta Dilin

1. Dilarang me

a. Pengutipan me

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sate Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU