

RINGKASAN

Kantor Pertanahan merupakan salah satu instansi pemerintahan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam hal bidang pertanahan baik di sektor agrarian/ tanah dan tata ruang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dalam pelaksanaan program PTSL di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyumas.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskripsi kualitatif dengan lokasi penelitian di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyumas. Berdasarkan teknik purposive sampling yang dianggap paling memahami dan memiliki pengalaman terkait PTSL, maka jumlah informan sebanyak 11 orang. Pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan tahapan pengumpulan data, klasifikasi data atau reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian melalui aspek *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan Kantor Pertanahan Kabupaten Banyumas belum sepenuhnya dikatakan baik pada indikator *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), karena : a) terbatasnya jumlah alat cetak sertipikat elektronik, b) kurangnya kecermatan petugas pada pengukuran yang menghasilkan perbedaan hasil luas tanah dengan harapan masyarakat, c) ketidaktepatan waktu dalam penyelesaian sertipikat program PTSL, d) kurangnya kesiapan sumber daya manusia pada jumlah tenaga kerja di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyumas. Oleh karena itu perlunya pengadaan barang khususnya alat cetak sertipikat elektronik, mengadakan pelatihan pegawai lebih lanjut, pengadaan sosialisasi terkait edukasi fungsi dari SPPT dan sertipikat hak atas tanah, serta penambahan jumlah pegawai perlu dilakukan untuk menciptakan kualitas pelayanan yang baik.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, PTSL.

SUMMARY

The land office is one of the government agencies that provides services to the community in terms of land, both in the agrarian/land sector and spatial planning. This study aims to determine the quality of service in the implementation of the PTSL program at the Banyumas Regency land office.

This study uses a qualitative description research method with the research location at the Banyumas Regency Land office. Based on the purposive sampling technique which is considered to be the most understanding and experienced in PTSL, the number of informants is 11 people. Data collection uses observation, interview, and documentation techniques. Data analysis uses the stages of data collection, data classification of data reduction, data presentation, and drawing conclusions.

The results of the study through indicators tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy indicate that the services provided by the Banyumas Regency Land Office have not been fully considered good in the indicators tangible, reliability, responsiveness, because : a) the limited of electronic certificate printing devices, b) the lack of accuracy of officers in measuring which results in differences in land area results with community expectations, c) inaccuracy in completing PTSL program certificates, d) lack of readiness of human resources in the number of workers at the Banyumas Regency Land Office. Therefore, it is necessary to procure goods, especially electronic certificate printing devices, conduct further employee training, conduct socialization related to education on the function of SPPT and land rights certificates, and increase the number of employees to create good service quality.

Keywords : Public Service, Service Quality, PTSL.