

RINGKASAN

Pada Juli 2022, Kementerian ATR/BPN menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan (PELATARAN) di 107 Kantor Pertanahan, salah satunya Kantor Pertanahan Kabupaten Banyumas untuk mewujudkan fleksibilitas waktu. Namun, pelaporannya sebatas jumlah permohonan dan bersifat internal. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan mengetahui kualitas PELATARAN di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyumas. Jenis penelitian adalah kualitatif menggunakan teori kualitas pelayanan publik menurut Lupiyoadi & Hamdani (2006). Hasil penelitian mengungkap kualitas PELATARAN di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyumas dinilai baik oleh masyarakat. Dalam aspek fisik, penampilan pegawai dinilai rapi, ruang pelayanan nyaman, tetapi papan informasi mengenai PELATARAN tidak terbaca jelas. Dalam aspek keandalan, terkait kejelasan informasi dan pelayanan yang cepat sudah terpenuhi. Selanjutnya, daya tanggap pegawai dinilai baik dalam menjawab pertanyaan pemohon. Tetapi, permohonan tidak dapat langsung diproses. Lalu, aspek jaminan dan kepastian, pegawai dinilai baik dalam mengoperasikan sarana dan prasarana, bersikap sopan, serta memberikan rasa percaya terhadap pemohon. Yang terakhir, pegawai juga dinilai baik dalam keramahan, membangun suasana positif, serta memahami kepentingan pemohon saat pelayanan. Hasil penelitian juga mengungkap bahwa kebijakan ini layak dilanjutkan. Penelitian ini berimplikasi teoritis bahwa terpenuhinya sub aspek akan menunjang kualitas pelayanan. Sedangkan, implikasi praktisnya perlu dilakukan pembaruan papan informasi, pemasangan penyebaran informasi melalui media sosial, dan pentingnya kehadiran *security* saat PELATARAN.

Kata Kunci : Inovasi Pelayanan, Kualitas Pelayanan, PELATARAN, Pelayanan Publik.

SUMMARY

In July 2022, Ministry of ATR/BPN launched Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan (PELATARAN) program in 107 land offices, including the Banyumas Regency Land Office, to provide more flexible service hours. However, the reporting for this program has been internal and only tracks the number of applications. This study aims to describe quality of PELATARAN at Banyumas Regency Land Office using the theory of public service quality by Lupiyoadi & Hamdani (2006), this qualitative research assesses various service aspects. The findings indicate that the quality of PELATARAN at the Banyumas Land Office is generally considered good by citizens. In terms of the physical aspect, employees are seen as neat, and the service room is comfortable. However, the information board about PELATARAN is not legible. Regarding reliability, the clarity of information and the speed of service are satisfactory, with employees being responsive to applicants' questions. However, applications are not processed immediately. In terms of assurance, employees are seen as competent in using facilities, polite, and able to instill trust. Additionally, employees' friendliness and ability to create a positive atmosphere during service are well regarded. The results suggest that the PELATARAN policy should continue, with practical recommendations to improve information accessibility and security presence.

Keywords : Innovation of Public Service, PELATARAN, Public Service, Quality of Public Service.

