

## RINGKASAN

Badan Pertanahan Nasional adalah sebuah organisasi Pemerintah yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan pelayanan sertifikasi tanah di Indonesia. Sertifikasi tanah diperuntukan untuk semua masyarakat yang mempunyai tanah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimanakah kualitas pelayanan dan lampiran pembuatan sertifikat tanah di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Banyumas yang dilihat dari indikator kualitas pelayanan menurut Zeithaml et al, yakni *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati).

Lokasi penelitian ini dilakukan di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Banyumas dengan jumlah keseluruhan responden sebanyak 100 orang. Penelitian dilakukan menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan pendekatan survei. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Pengujian validitas data menggunakan korelasi *Product Moment*, dan reliabilitas data menggunakan teknik *Alpha Cronbach*. Data kemudian dianalisis menggunakan distribusi frekuensi dan interpretasi data.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan lampiran pembuatan sertifikat tanah di Badan Pertanahan Nasional masuk dalam kategori sedang yang dapat dilihat dari lima indikator yaitu: *tangibles* 62 %, *reliability* 53%, *responsiveness* 71%, *assurance* 76%, dan *emphaty* 75%.

Para responden secara garis besar merasa bahwa kualitas pelayanan di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Banyumas sudah cukup baik. Meskipun demikian, masih perlu adanya penyederhanaan prosedur dalam pelayanan pembuatan sertifikat tanah, dan kualitas pelayanan dalam pembuatan sertifikat tanah harus ditingkatkan terutama pada ketepatan waktu penyelesaian sertifikat.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Sertifikat Tanah, Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati.

## SUMMARY

The National Land Agency is a government organization responsible for the implementation of land certification services in Indonesia. Land certification is intended for all residents who own any land. The purpose of this research is to find out the service quality in the term of service in creation of land certificate in The National Land Agency of Banyumas Regency seen from indicators of service quality according to Zheithaml et al, which are: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and emphaty.

This research was conducted in The National Land Agency of Banyumas Regency with 100 respondents in. This research was using quantitative descriptive method with survey approach. Data collected from questionnaire, observation, and documentation. Data validity examined by Product Moment correlation technic, and data reliability examined by Alpha Croanbach technic. Data then analyzed by frequency distribution and data interpretation.

The results of this research showed that service quality in the term of service in creation of land certificate in The National Land Agency of Banyumas Regency fell into medium category that could be seen from five indicators as follow: tangibles 62 %, reliability 53%, responsiveness 71%, assurance 76%, danemphaty 75%.

Respondents generally feel thatservice quality in The National Agency of Banyumas Regencyis quite satisfying. Even so, it is essential to simplified procedure of land certificate creation service, and service quality in land certificate creation service needs to be improved especially about punctuality of land certificate completion.

Keywords: Service Quality, Land Certificate, Tangibles,Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty.