

RINGKASAN

Penelitian ini berjudul Kualitas Pelayanan Badan Pertanahan Nasional Dalam Penerbitan Sertifikat Tanah di Kabupaten Indramayu. Badan Pertanahan Nasional (BPN) adalah wadah pelaksana pemberi layanan guna memberikan kepuasan kepada masyarakat dituntut untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan.

Metode penelitian ini adalah merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan medeskripsikan peristiwa ataupun fenomena yang terjadi. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Adapun teknik pemilihan data informan dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling* dan *accidental sampling*. Untuk menjamin keabsahan digunakan teknik triangulasi sumber, metode analisis data yang digunakan adalah model analisis interaktif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Badan Pertanahan Nasional Dalam Penerbitan Sertifikat Tanah di Kabupaten Indramayu sudah diterapkan dimensi *tangibles*, *realibility*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*. Namun masih ada beberapa indikator yang masih belum berjalan dengan baik sesuai dengan keinginan masyarakat, antara lain yaitu kebersihan tempat pelayanan yang ada di sekitar Kantor Pertanahan Kabupaten Indramayu, kurangnya sumber daya manusia yang dimiliki dalam menunjang keberhasilan pelayanan, ketidakramahan pegawai dalam melakukan proses pelayanan. Serta faktor penghambat pembuatan sertifikat tanah yaitu masih adanya patok yang belum terpasang, tetangga batas tidak hadir pada saat petugas datang ke lokasi, dan yang terakhir dokumen persyaratan yang diterima oleh petugas tidak lengkap.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, servqual.

SUMMARY

This study is entitled Service Quality of National Land Agency in Publishing Land Certificate in Indramayu District. National Land Agency (BPN) is the executor place of service provider to give the satisfaction to community is demanded to always improve the service quality.

This research is aim to depict and describe an event or phenomena that is happened. The research method is descriptive qualitative. The technique of data collection is done by deep interview, observation, and documentation. Purposive sampling and accidental sampling are chosen to get the data sample. To ensure the validity, source triangulation technique is used, the method of data analysis used interactive analysis.

The research result shows that Service Quality of National Land Agency in publishing land certificate in Indramayu district have implemented the dimension of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy. However, there are some indicators that still have not run well as citizen wish, as the cleanliness of service place, surroundings the office of land agency Indramayu district, the lack of human resource which possessed in supporting the service, unfriendliness of the employee in doing the service process. Also resistor factor in making land certificate, as there are still peg that have not been placed in, the border neighbor does not come when the officer comes to the location, and the last, requirement documents which is received by the officer is not complete.

Keywords: Service Quality, Servqual