

## **ABSTRAK**

Nama : Bayu Herawan Putra  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Sertifikat Tanah Pada Badan Pertanahan Nasional di Kabupaten Bogor  
Jumlah Halaman : XVII + 120 Halaman + 5 Lampiran

Pada dasarnya Badan Pertanahan Nasional adalah wadah untuk melakukan segala urusan yang berkaitan dengan bidang pertanahan , salah satunya adalah pembuatan sertifikat tanah yang mana hal itu merupakan sebuah contoh dalam bentuk pelayanan yang didapatkan oleh masyarakat. Dilihat dari permasalahannya ada dua permasalahan yang terjadi di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bogor yaitu tidak tepat waktu pembuatan sertifikat tanah dan tidak tanggap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan dalam pembuatan sertifikat tanah pada Badan Pertanahan Nasional di Kabupaten Bogor. Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil dari penelitian ini yang berdasarkan data dari wawancara, observasi dan dokumentasi yang merujuk dari teori yang dikemukakan oleh Parasuraman dalam kualitas pelayanan meliputi bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Dari 5 indikator yang telah disebutkan ada 2 indikator yang belum baik yaitu indikator bukti langsung dan empati, pada indikator bukti langsung kurangnya jumlah kursi tunggu dan tempat parkir yang tidak cukup luas sedangkan indikator empati dapat dilihat dari kondisi kursi roda bagi masyarakat difabel yang kondisinya tidak baik. Lalu untuk 3 indikator yaitu kehandalan, daya tanggap dan jaminan sudah baik, pada indikator kehandalan yaitu tepat waktunya pengerjaan pembuatan sertifikat yang sudah sesuai prosedur yaitu 6 bulan kurang lebih , indikator daya tanggap tersedianya aplikasi antrian online yang dapat mempersingkat waktu antrian bagi masyarakat dan indikator jaminan yang membuat masyarakat merasa aman dengan tersedianya petugas *security* serta adanya CCTV.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik, Pembuatan Sertifikat Tanah  
Referensi : 16 Buku, 7 Jurnal dan Observasi  
Pembimbing : Mawar, S,IP, M.AP

## **ABSTRACT**

*Name* : Bayu Herawan Putra

*Study Program* : Public Administration

*Title* : Analysis of Service Quality in Making Land Certificates at the National Land Agency in Bogor Regency

*Number of Page* : XVII + 120 Page + 5 Attachment

*Basically the National Land Agency is a forum for carrying out all matters related to the land sector, one of which is the making of land certificates which is an example of the form of service that is obtained by the community. Judging from the problem, there are two problems that occur in the Bogor Regency National Land Agency, namely the timely issuance of land certificates and the lack of responsiveness to the services provided to the community. The purpose of this study is to analyze the quality of service in making land certificates at the National Land Agency in Bogor Regency. The type of research used in this research is descriptive with a qualitative approach. The results of this study are based on data from interviews, observation and documentation that refer to the theory put forward by Parasuraman in service quality including direct evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy. Of the 5 indicators that have been mentioned there are 2 indicators that are not good, namely indicators of direct evidence and empathy, on indicators of direct evidence of a lack of waiting chairs and a parking space that is not wide enough while empathy indicators can be seen from the condition of wheelchairs for people with disabilities whose condition is not good . Then for the 3 indicators, namely reliability, responsiveness and assurance, they are good, on the reliability indicator, namely on time the process of making a certificate is in accordance with the procedure, which is more or less 6 months, the responsiveness indicator is the availability of online queuing applications which can shorten queue time for the community and the guarantee indicator which makes people feel safe with the availability of security officers and the presence of CCTV.*

*Keywords* : Quality of service, Public service, Making land certificates

*Reference* : 16 Book, 7 Journals and Observation

*Mentor* : Mawar, S,IP, M.AP