

KUALITAS PELAYANAN BALIK NAMA SERTIFIKAT TANAH DI KANTOR BADAN PERTANAHAN NASIONAL KOTA BANJARMASIN

QUALITY OF SERVICES BEHIND THE NAME OF THE LAND CERTIFICATES AT THE OFFICE OF THE NATIONAL LAND AGENCY OF BANJARMASIN CITY

Oleh

Aulia Firda Ardhana¹, M Sayuti Enggok², Fakhsiannor³

¹ Ilmu Administrasi Publik, 63101, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan
Muhammad Arsyad Al Banjari, 19120226

² Ilmu Administrasi Publik, 63101, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan
Muhammad Arsyad Al Banjari, 1122035801

³ Ilmu Administrasi Publik, 63101, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan
Muhammad Arsyad Al Banjari, 1120106301

Email : auliafrdaaa@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui gambaran bagaimana Kualitas Pelayanan Balik Nama Sertifikat Tanah Di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Banjarmasin.

Metode penelitian kualitatif, dengan pendekatan induktif, penelitian di lakukan di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Banjarmasin, data dikumpulkan melalui teknik wawancara, dokumentasi, serta observasi, sumber data menggunakan data primer yaitu tokoh masyarakat, petugas loket serta Kepala Seksi Penetapan dan Pendaftaran Hak, dan data skunder yaitu data dari kantor badan pertanahan nasional kota banjarmasin.

Hasil penelitian menunjukkan yaitu kualitas pelayanan balik nama sertifikat tanah di kantor badan pertanahan nasional kota banjarmasin sudah baik, peneliti menggunakan teori parasuraman, zeithami dan berry, dengan menggunakan dimensi bukti fisik (tangible), dimensi kehandalan (reliability), dimensi daya tanggap (responsiveness), dimensi jaminan (assurance), dimensi empati (emphthy). Hambatan dalam proses pelayanan terjadi pada jaringan yang tidak terlalu baik yang membuat gangguan pada sistem serta penelitian masyarakat

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Balik nama sertifikat, Kantor badan pertanahan nasional kota banjarmasin

ABSTRACT

The purpose of the study was to find out an overview of how the Quality of Service Behind the Name of Land Certificates at the Office of the National Land Agency of Banjarmasin City.

This study used qualitative research methods, with an inductive approach, research was conducted at the Office of the National Land Agency of Banjarmasin City, the data collection techniques used were interviews, documentation, and observation, the source of data used was primary data, namely community leaders, counter officers and the Head of the Rights Determination and Registration Section, and skunder data, which is data obtained from the office of the National Land Agency of Banjarmasin City.

The results showed that the quality of service behind the name of the land certificate at the office of the National Land Agency in Banjarmasin City was good, researchers used parasuraman, zeithami and berry theories, using the dimensions of physical evidence (tangible), dimensions of reliability (reliability), dimensions of responsiveness (responsiveness), dimensions of assurance (assurance), dimensions of empathy (emphthy). Obstacles in the service process occur in networks that are not too good which disrupts the system and community research

Keywords: *Quality of Service, Reverse certificate name, Office of national land agency banjarmasin city*

DAFTAR PUSTAKA

Puspitasari, I. N., & Widowati, N. (2019). Kualitas Pelayanan Online “Pendaftaran Mandiri Akta Tanah (Permata)” Di Kantor Pertanahan Kota Semarang (Studi Kasus Pelayanan Balik Nama Sertifikat Hak Atas Tanah. *Journal of Public Policy and Management Review*, 8(3), 235-243.

Azizah, N., Mahsyar, A., & Azikin, R. (2022). KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PERTANAHAN DI KEMENTERIAN ATR/BPN KABUPATEN BANTAENG. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 3(5).

Endriana, M. S., & Ispriyarso, B. Balik Nama Sertifikat Hak Milik Atas Tanah Dalam Jual Beli Tanah Di Kantor Pertanahan Nasional Kabupaten Batang. *Notarius*, 15(1), 204-219.

Haluti, R. A. (2018). BALIK NAMA SERTIFIKAT HAK MILIK DALAM JUAL BELI TANAH MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 5 TAHUN 1960 TENTANG PERATURAN DASAR POKOK-POKOK AGRARIA. *LEX PRIVATUM*, 6(6).

Al Khairiyah, R., & Wiranto, Y. (2021). Sistem Infomasi Pengurusan Pemohonan Balik Nama Sertifikat Hak Milik Tanah. *Bulletin of Multi-Disciplinary Science and Applied Technology*, 1(1), 22-26.

Rianti, S., Rusli, Z., Yuliani, F., Bina, K., Ji, W., & Pekanbaru, P. (2019). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 15, 412–419.

Siadari, C. (2019). Pengertian Kualitas Menurut Para Ahli. *Kumpulanpengertian.Com*.<https://www.kumpulanpengertian.com/2019/01/pengertian-kualitas-menurut-paraahli.html>

Ekawati, D., Wardhani, D. K., & Eka, D. (2021). Prosedur Peralihan Kepemilikan Hak Atas Tanah di Indonesia. *Community Service Journal*, 2, 90-101.

Selvi, R., Zaili R., dan Febri Y. 2019. Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 15 (3) 412-419.

Buku:

Suryo Sakti Hadiwijoyo dan Fahima Diah Anisa. 2021. *Pelayanan Publik*. Depok. PT Rajagrafindo Persada.

Dr. H. Zaenal Mukarom M.Si dan Muhibudin Wijaya Laksana, S.Sos., M.Si. 2020.

Dr. Urip Santoso, S.H., M.H. 2010. *Pendaftaran dan Peralihan Hak atas Tanah*. Jakarta. Prenada Media Group.

Internet:

<https://www.banjarmasin.go.id/p/profil-kota-banjarmasin.html>

<https://tataruang.atrbpn.go.id/Tab/Index/8>

Undang-undang:

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah.

Peraturan Presiden Republik Indonesia:

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2015 Tentang Badan Pertanahan Nasional

Peraturan Pemerintah:

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah

Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia:

Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2013 Tentang Pelimpahan Kewenangan Pemberian Hak Atas Tanah dan Kegiatan Pendaftaran Tanah.

Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2021 Tentang Sertipikat Elektronik.

Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan Dan Pengaturan Pertanahan.