

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
DALAM PEMBUATAN SERTIFIKAT TANAH
DI KANTOR PERTANAHAN KOTA BANJARBARU**

Bariyati¹, Drs. Fakhshanoor, M.Kes., M.Si², Norsanti, M.AP³

¹Ilmu Administrasi Publik, 63101, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari, 19120135

²Ilmu Administrasi Publik, 63101, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari, 1120106301

³Ilmu Administrasi Publik, 63101, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari, 0019098201

Email: yticancer7@gmail.com, sansisabila@gmail.com

ABSTRAK

Bariyati. Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Sertifikat Tanah Di Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru

Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan publik dalam pembuatan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru. Mengingat Kantor Pertanahan merupakan Instansi Pemerintah untuk memberikan pelayanan sertifikat tanah, maka dibutuhkan pelayanan berkualitas terhadap masyarakat yang belum memiliki sertifikat tanah mau mengsertifikat tanahnya nanti agar tidak terjadi tumpang tindih dan adanya mafia tanah.

Metode Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Data dikumpulkan dengan Wawancara, Observasi dan Dokumentasi kepada Petugas dan Masyarakat sebagai orang informan. Analisis Data Menggunakan reduksi data, penyajian data dan langkah terakhir adalah penarikan kesimpulan/verifikasi. Adapun indikator yang digunakan adalah Keandalan (Reability), Daya Tanggap (Responsiveness), Empati (Empathy), Bukti Fisik (Tangible), dan Jaminan (Assurance).

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan Sertifikat Tanah di Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru sudah baik dalam memberikan pelayanan, harapan dari masyarakat agar lebih ditingkatkan lagi pelayanannya agar semua masyarakat di Kota Banjarbaru merasakan pelayanan yang sangat memuaskan.

Kata Kunci : *Kualitas, Pelayanan Publik, Sertifikat Tanah.*

Jurnal :

Aldi, H. (2018). *Akuntabilitas Politik Dalam Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah Di Badan Pertanahan Nasional (Bpn) Kota Jambi* (Doctoral Dissertation, Universitas Andalas).

Aminah, S., Agustang, A., Idkhan, A. M., & Rifdan, R. (2021). *Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan. JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*, 5(4).

Anugrah, A., Fatmawati, F., & Sudarmi, S. (2021). *Kualitas Pelayanan Administrasi Pertanahan Di Kantor Pertanahan Kabupaten Enrekang*. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 2(6), 2222-2233.

Moraya, M. (2019). *Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Dikaji Berdasarkan Asas Akurasi Dihubungkan Dengan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 35 Tahun 2016 Tentang Percepatan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap* (Doctoral dissertation, Fakultas Hukum Universitas Pasundan).

Rumengan, F., Tulusan, F., & Londa, V. (2019). *Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah Di Kabupaten Minahasa Selatan*. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(85).

Sapioper, H. C., & Flassy, M. (2021). *Kualitas Pelayanan Sertifikat Tanah Hak Milik di Kantor Pertanahan Kabupaten Jayapura*. *Jurnal Borneo Administrator*, 17(1), 89-110.

SURIANI, ADE. ADYTHYA, NOLANDA. 2020. *Kualitas Pelayanan Publik. Makalah dipresentasikan pada Institut Ilmu Sosial Dan Manajemen Stiarni*. 14 maret 2020. Jakarta.

Widanti, N. P. T. (2022). *Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur*. *Jurnal Abdimas Peradaban*, 3(1), 73-85.

Buku :

Drs. Waskito dan Ir. Hadi Arnowo, M.App.Sc. *Pertanahan, Agraria, dan Tata Ruang* (2017).

UU :

Nomor, U. U. (5). *Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria*