

ABSTRAK

Program layanan rakyat untuk sertifikat tanah (LARASITA) adalah program jemput bola atau kantor berjalan dimana mobil digunakan untuk mendatangi masyarakat di berbagai daerah, terutama yang lokasi tanahnya jauh dari Kantor Pertanahan guna mendukung pelayanan proses sertifikat tanah. Program layanan rakyat untuk sertifikat tanah (LARASITA) melaksanakan semua pelayanan pertanahan dalam wilayah administrasi Kantor Pertanahan Kabupaten/Kota secara *online* dengan memanfaatkan teknologi yang dihubungkan melalui satelit dengan menggunakan fasilitas internet dan *wireless communication system*. Program layanan rakyat untuk sertifikat tanah (LARASITA) ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat yang semula menunggu atau pasif menjadi aktif yaitu mendatangi secara langsung masyarakat yang akan mengurus sertifikat tanah, sekaligus mengubah paradigma masyarakat yang menganggap proses pembuatan sertifikat tanah berbelit-belit, membutuhkan waktu, tenaga dan mengurangi pembuatan sertifikat lewat pihak ketiga (calo) yang membutuhkan biaya besar.

Tujuan penulisan tesis ini, yaitu untuk menganalisis dan menjelaskan bagaimana kualitas pelayanan sertifikat tanah hak milik oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Bandung dalam program layanan rakyat untuk sertifikat tanah (LARASITA). Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Adapun informan dalam penelitian ini adalah koordinator tim LARASITA, koordinator pelaksana LARASITA Kantor Pertanahan Kabupaten Bandung dan masyarakat yang berpartisipasi dalam program layanan rakyat untuk sertifikat tanah (LARASITA). Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui wawancara dengan informan yang memiliki kaitan dengan program layanan rakyat untuk sertifikat tanah (LARASITA) Kabupaten Bandung.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sertifikat tanah hak milik dalam program layanan rakyat untuk sertifikat tanah (LARASITA) Kantor Pertanahan Kabupaten Bandung belum berjalan dengan baik. Kantor Pertanahan Kabupaten Bandung belum dapat melaksanakan pelayanan secara *on-line* maupun *off-line*. Dalam penyelesaian sertifikat tanah hak milik melibatkan seksi-seksi teknis yang terkait, menyebabkan adanya perbedaan persepsi antar pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Bandung. Kurang sigapnya para pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Bandung dalam menangani keluhan para pemohon (masyarakat) menyebabkan tidak semua keluhan para pemohon (masyarakat) dapat diselesaikan. Informasi kepada masyarakat tentang jadwal kedatangan pelayanan program LARASITA tidak merata.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan

ABSTRACT

Program services for the people of the land certificate (LARASITA) is a program office or pick up the ball go where the car used to go to people in various regions, especially the location of the land away from the Land Office to support the ministry of land titles. Program services for the people of the land certificate (LARASITA) perform all services in the areas of land administration Land Office District / City online by utilizing connected via satellite using the internet and wireless communication systems. Program services for the people of the land certificate (LARASITA) aims to improve the public of the original or a passive to an active wait which went directly the people who will take care of the land certificate, as well as changing the paradigm of people who think the land titling process convoluted, takes, energy and reduce manufacturing certificate through a third party (broker) that requires huge cost.

The purpose of writing this thesis, which is to analyze and explain how the quality of service certificates of land ownership by the Bandung District Land Office in program services for the people of the land certificate (LARASITA). Research used in this research is qualitative research. The informants in this study were LARASITA team coordinator, executive coordinator LARASITA Bandung District Land Office and the people who participate in service programs for people of a land certificate (LARASITA). Data collection techniques used in this study was through interviews with informants who were involved with the program services for the people of the land certificate (LARASITA) Bandung regency.

The results showed that the quality of the service certificate of land ownership in the program services for the people of the land certificate (LARASITA) Bandung District Land Office has not been going well. Bandung District Land Office has not been able to carry out services on-line and off-line. In the settlement of land title ownership involves technical sections are related, causing the difference in perception between employees Bandung District Land Office. Less sigapnya the Bandung District Land Office officials in dealing with the complaints of the applicant the cause not all the complaints of the applicants people can be resolved. Information about the scheduled arrival to msyarakat Larasita uneven service program.

Keywords: Service Quality