RINGKASAN

Vita Alfiana 20105520046. *Kualitas Pelayanan Penerbitan Sertifikat Pengganti Pada Badan Pertanahan Nasional Kota Blitar*. Di bawah bimbingan : 1. Dr. Wydha Mustika Maharani, SAP., M.AP ., 2. Novita Setyoningrum, S.H,M.Kn

Sertifikat tanah merupakan bukti hak kepemilikan sebidang tanah yang sangat kuat. Karena pentingnya sertifikat tersebut, maka masyarakat harus memelihara serta menjaganya dengan baik. Namun pada kenyataannya masih ditemukan adanya kasus hilangnya sertifikat hak milik dari pemiliknya sehingga pemilik tanah tersebut harus mengajukan permohonan penerbitan sertifikat pengganti pada Badan Pertanahan Nasional setempat. Dalam proses penerbitan sertifikat pengganti ditemui beberapa permasalahan seperti mahalnya biaya publikasi pada media massa, panjangnya birokrasi yang harus dilalui oleh pemohon, penyelesaian layanan yang memakan waktu cukup lama, serta banyaknya kelengkapan data yang harus dilampirkan oleh pemohon layanan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan penerbitan sertifikat pengganti pada Badan Pertanahan Nasional Kota Blitar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta kendala dalam proses penerbitan sertifikat penggant tersebut. Pada penelitian ini akan digunakan metode kualitatif yang kemudian akan dianalisis menjadi data deskriptif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer berupa wawancara dan observasi serta data sekunder yang diambil dari kajian literatur. Adapun pengambilan data data melalui wawancara, observasi langsung, dan dokumentasi

Hasil penelitian ini berdasarkan rangkaian proses analisis dari data wawancara, observasi, dan dokumentasi menunjukan bahwa kualitas pelayanan penerbitan sertifikat pengganti pada Badan Pertanahan Nasional Kota Blitar dapat dikatakan sudah baik. Dilihat dari lima indikator kualitas pelayanan yang digunakan yaitu : 1) *tangibles* 2) *Reliability* 3) *Responsiveness* 4) *Assurance* 5) *Empathy*. Adanya kendala yang dihadapi yaitu terjaadinya error dalam sistem KKP yang digunakan untuk memproses semua jenis layanan, kendala dalam pembuatan jadwal agenda sumpah sehingga dapat menghambat penyelesaian layanan.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, penerbitan sertifikat pengganti, BPN

SUMMARY

Vita Alfiana 20105520046. *Quality of Service for Issuing Replacement Certificates at the Blitar City National Land Agency*. Under the guidance of: 1. Dr. Wydha Mustika Maharani, SAP., M.AP., 2. Novita Setyoningrum, S.H, M.Kn

A land certificate is very strong proof of ownership rights to a piece of land. Because of the importance of this certificate, the public must maintain and look after it well. However, in reality there are still cases of loss of property rights certificates from owners, so the land owner must submit an application for the issuance of a replacement certificate to the local National Land Agency. In the process of issuing replacement certificates, several problems were encountered, such as the high cost of publication in the mass media, the length of bureaucracy that the applicant had to go through, the completion of the service which took quite a long time, and the large amount of complete data that had to be attached by the service applicant.

This research aims to analyze the quality of replacement certificate issuance services at the Blitar City National Land Agency in providing services to the community as well as obstacles in the process of issuing replacement certificates. In this research, qualitative methods will be used which will then be analyzed into descriptive data. The data sources used in this research are primary data in the form of interviews and observations as well as secondary data taken from literature reviews. The data was collected through interviews, direct observation and documentation

The results of this research are based on a series of analysis processes from interview data, observation and documentation, showing that the quality of replacement certificate issuance services at the Blitar City National Land Agency can be said to be good. Judging from the five service quality indicators used, namely: 1) tangible 2) Reliability 3) Responsiveness 4) Assurance 5) Empathy. There are obstacles faced, namely the occurrence of errors in the KKP system which is used to process all types of services, obstacles in making the oath agenda schedule which can hinder the completion of services.

Keywords : Quality of service, issuance of replacement certificates, BPN