

Analisis kualitas pelayanan pendaftaran tanah pada Kantor Pertanahan Jakarta Selatan = Analysis service quality of land registration at Land Office in South Jakarta

Dian Permana Sari, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20349618&lokasi=lokal>

Abstrak

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran tanah pada Kantor Pertanahan Jakarta Selatan, dirasakan penting untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang telah diberikan selama ini. Kualitas pelayanan dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan dimensi model Servqual. Dimensi kualitas yang digunakan terdiri adalah dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy yang meliputi 21 indikator pelayanan. Dalam penelitian ini, metode importance performance analysis (IPA) digunakan untuk mengetahui indikator pelayanan mana yang perlu ditingkatkan.

Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan menggunakan metode purposive sampling. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan belum memenuhi harapan konsumen sehingga perlu meningkatkan layanan pada beberapa indikator terutama pemakaian sistem peralatan modern seperti sistem antrian, kecepatan waktu pengurusan sesuai standar prosedur, ketepatan jam buka layanan, pemberitahuan apabila berkas permohonan telah selesai, keberadaan bagian yang mendengarkan/membantu keluhan masyarakat, waktu tunggu untuk dilayani

<hr>

To improve the quality of land registration services in South Jakarta Land Office, it's necessary to evaluate the quality of services. The quality of service in this study is measured by the dimensions of Servqual model. Dimensions quality that is used consists of the dimensions of tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy which included 21 service indicators. In this research, importance performance analysis (IPA) use to know which indicators of services need to improve.

Data collect with Qetioner and used purposive sampling. Based on the results of the study, it conclude that the service quality has not meet the consumer's expectations so that needs to improve the services on some indicators especially the use of modern equipment such as queuing systems, speeds processing time according to the standard procedure, the accuracy of opening hours, notification when the application file has been completed, the existence division of complaints, the waiting time to be served.