

ABSTRAK

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Sertifikasi Tanah Melalui Program Larasita di Kabupaten Bangkalan sudah berjalan dengan baik, kualitas tersebut meliputi: 1. Bukti Langsung, yaitu sosialisasi yang terus menerus dilakukan, serta dengan peralatan yang lengkap dan modern, dan hasil yang telah dicapai selama tiga tahun adalah 10.207 bidang tanah sudah bersertifikat 2. Keandalan yaitu melakukan proses pelayanan yang cepat dan teliti sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan 3. Daya Tanggap yaitu menjawab dengan jelas dan cepat keluhan dari masyarakat mengenai masalah pertanahan 4. Jaminan yaitu kemampuan dan pengetahuan dari petugas larasita yang baik dan transparan dalam hal biaya untuk pensertifikatan 5. Empati yaitu sikap yang baik, sopan santun dan sedikit perhatian dari petugas kepada masyarakat pengguna jasa Larasita.

ABSTRACT

Based on result can be concluded that Services Quality of Land Certification through Larasita Program in Karanganyar Regency has run successfully, 1. direct proof, that is socialization which always be done, and with using a modern and complete equipments, and result which has been reached during three years is that 10.207 land areas has having certificate 2. mainstay that is doing service process that is quickly and accurate as according to procedure which has been specified 3. perceptive power that is replying clearly and quickly sigh from public about land problem 4. guarantee that is ability and knowledge from larasita officer which is good transparent and in the case of certificate expense 5. empathy that is good attitude, respectful, well mannered and a little of attention from officer to public who use Larasita service.