

ABSTRAK

Pelayanan merupakan sebuah hal yang tidak terlepas dari kehidupan negara, pemerintahan dan juga masyarakat. Pelayanan yang membuat pemerintah dan masyarakat menjadi saling bergantung dan berkaitan. Demikian halnya dengan pelayanan sertifikat hak milik atas tanah, dan Royo pelayanan ini merupakan pelayanan yang juga sangat penting untuk kehidupan masyarakat, karena dengan pelayanan ini, masyarakat bisa mengurus sertifikat hak milik atas tanah mereka untuk mendapatkan hak penuh yang diakui sebagai pemilik tanah dan juga bisa membantu ekonomi masyarakat. Pelayanan yang diberikan hendaknya pelayanan yang berkualitas, dimana pelayanannya sesuai dengan prosedur dan dijalankan oleh para aktor pelayanan dengan sebaik mungkin, dan bisa diterima, dan dipahami oleh masyarakat. Penelitian ini dilaksanakan di kantor Badan Pertanahan Kabupaten Demak . Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan BPN Kabupaten Demak Kepada Masyarakat deng cara memperoleh data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini, diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada masyarakat, selain itu data juga diperoleh dari hasil observasi dan dokumentasi. Metode penelitian yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini digunakan metode penelitian servqual Dan IPM (Impontance performance matrik) adapun dari hasil perhitungan untuk gap 5 masih terdapat kesenjangan pada dimensi tangibles variabel 5 dan dimensi responsivines pada variabel 13,dan 14 dan dimensi assurance pada variabel 20. Dalam perhitungan tingkat kepentingan dengan metode IPM juga masih ada variabel yang perlu di tingkatkan dalam pelayanana yang di berikan yaitu pada dimensi dimensi tangibles variabel 5 variabel 15 vaiabel 17 variabel 20 variabel 21,sehingga masih perlunya perbaikan dalam pelayanan yang diberikan BPN kabupaten Demak dalam permohonan persertifikatan dan permohonan roya. Dalam penelitian ini, peneliti menganalisis data dengan mengkonfirmasi seluruh existing data sekunder dan data primer (penyebaran kuesioner dan observasi) dan menyajikannya dengan analisis kualitatif. Dari penelitian yang penulis lakukan, dimana kualitas pelayanan pengurusan sertifikat hak milik atas tanah di BPN Kabupaten Demak , sudah dilakukan dengan baik hanya saja masih terkendala dalam sosialisasi, karena masih susah untuk menjangkau semua masyarakat di Kabupaten Demak karena masih adanya ketidakseimbangan pegawai dan fasilitas lainnya.

Kata kunci Kualitas pelayanan BPN Kabupaten Demak