

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN PUBLIK
DI BADAN PERTANAHAN NASIONAL
Studi Empiris pada Badan Pertanahan Nasional (BPN)
Kabupaten se- Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta**

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan kualitas layanan publik /pemohon sertifikat tanah pada BPN Sleman, BPN Bantul, BPN Kulon Progo, BPN Gunung Kidul, dan BPN Kota Yogyakarta. Penelitian ini juga mengidentifikasi dimensi-dimensi kualitas layanan yang berpengaruh terhadap kepuasan publik. Pengukuran kualitas layanan menggunakan metode SERVQUAL yang meliputi *tangible, reliability, responsiveness, assurance, emphaty, fairness dan acceptability*.

Data yang diterima dari jawaban responden yang layak uji dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda dan one way anova dengan program SPSS versi 12.0 untuk mengestimasi pengaruh variabel kualitas layanan terhadap kepuasan publik/pemohon sertifikat tanah.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada perbedaan kualitas layanan publik/pemohon sertifikat tanah di antara BPN Sleman, BPN Bantul, BPN Kulon Progo, BPN Gunung Kidul, dan BPN Kota Yogyakarta. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kepuasan publik dipengaruhi oleh dimensi *responsiveness, assurance, emphaty, fairness dan acceptability*.