

Manajemen pelayanan publik pada program layanan rakyat untuk sertifikasi tanah (Larasita) di kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) kota Depok dan Jakarta Barat = Public service management in people's service for land certification program (Larasita) at National Land Agency (BPN) Depok and West Jakarta city office

Rizal Pahlevi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20329532&lokasi=lokal>

---

Abstrak

Tesis ini membahas mengenai Manajemen Pelayanan Publik pada Program Layanan Rakyat untuk Sertifikasi Tanah (LARASITA) di Kantor BPN Kota Depok dan Jakarta Barat. Penelitian ini menggunakan teori segitiga pelayanan dari Albrecht dan Zemke dalam melakukan analisis manajemen pelayanan terhadap faktor strategi, Sumber Daya Manusia, dan Sistem.

Penelitian ini menggunakan paradigma Positivistis dengan metode penelitian mix method. Teknik Pengumpulan data secara kualitatif dilakukan dengan wawancara mendalam terhadap informan yang ditentukan dengan purposive sampling sedangkan untuk data kuantitatif dilakukan dengan pemberian kuesioner yang dilakukan dengan accidental sampling.

Berdasarkan penelitian ini terdapat perbedaan dalam manajemen pelayanan publik pada program Larasita yang dijalankan di Kantor BPN Kota Depok dan Jakarta Barat. Program Larasita di BPN Kota Depok ditemukan berbagai masalah sedangkan Program Larasita di BPN Jakarta Barat berjalan dengan sangat baik.

*This thesis discusses the Public Service Management in People's Service for Land Certification Program (LARASITA) at National Land Agency (BPN) Depok and West Jakarta City Office. This study uses a Service triangle theory of Albrecht and Zemke there is three factors of service management based on this theory; Strategy, Human Resources, and Systems.*

*This study used the positivist paradigm and the research methods is mix method. Data collection technique in qualitative use in-depth interviews conducted with informants were determined by purposive sampling while quantitative data conducted by questionnaires conducted with accidental sampling.*

*Based on this study there is a difference in public service management application in Larasita programs that run at BPN Depok and West Jakarta Office. Larasita Program at BPN Depok office found numerous problems while Larasita Program at BPN west Jakarta office going so well.*