

ABSTRAK

Lita Nur Annisa. “*Pelayanan Publik dalam Pembuatan Sertipikat Tanah Perspektif Fikih Siyasah Di Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin*”.
Pembimbing : Dr. H. Nuril Khasyi’in , Lc, MA, pada Program Studi Hukum Tata Negara Fakultas Syariah UIN Antasari Banjarmasin, 2025.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Sertipikat Tanah, Fikih Siyasah.

Penelitian ini dilatar belakangi pelayanan publik dalam pembuatan sertipikat tanah di Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin. Diduga pelayanan itu, masih kurang memuaskan. Padahal Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik telah ditetapkan untuk menjamin pelayanan yang transparan, akuntabel, efisien, dan adil. Skripsi ini bertujuan untuk melihat sejauh mana dugaan itu terbukti dilapangan dan apakah ketidakpuasan pelayanan itu berarti bahwa Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin belum memenuhi ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 itu.

Skripsi ini berjenis penelitian hukum empiris, menggunakan pendekatan sosiologis. Penulis melakukan observasi selama 3 hari di Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin tahun 2023 dan dilanjutkan dengan wawancara dan studi dokumen. Dengan informan yang berjumlah 7 orang yaitu petugas loket/staf bagian di Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional di Kota Banjarmasin dan Masyarakat yang sedang melakukan proses pendaftaran sertipikat tanah. Data yang terkumpul selanjutnya dinarasikan secara deskriptif dan dianalisis secara kualitatif, dengan pendekatan perspektif Fikih Siyasah Idariyah.

Penelitian ini menghasilkan dua temuan utama. Pertama, meskipun kantor pertanahan Kota Banjarmasin telah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran sertifikat tanah sesuai undang-undang nomor 25 tahun 2009 dan prinsip fikih siyasah, namun, masih adanya kekurangan hal ini bisa di ukur dengan lima dimensi kualitas pelayanan Bukti Langsung (*tangibles*), Keandalan (*reliability*), Daya Tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*) dan Empati (*emphaty*). Kedua, hambatan yang terjadi (1) Kurangnya kesadaran diri dan wawasan pengetahuan petugas loket pelayanan dan (2) Fasilitas yang kurang di optimalkan. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan yang terjadi memberikan pelatihan kepada petugas loket pelayanan dan memberikan tugas kepada satpam untuk membantu masyarakat menggunakan fasilitas yang disediakan.