

ABSTRAK

Anugra 2021. Kualitas Pelayanan Administrasi Pertanahan (ATR/BPN) di Kantor Pertanahan Kabupaten Enrekang (dibimbing oleh Fatmawati dan Sudarmi).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Administrasi Pertanahan di Kantor Pertanahan kabupaten Enrekang dan faktor penghambat dan pendukung Pelayanan Administrasi Pertanahan di Kantor Pertanahan kabupaten Enrekang

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif, Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi, Jumlah Informasi Sebanyak 10 Orang yang ditetapkan secara Purposive, analisis data melalui Triangulasi data yang terdapat diantaranya triangulasi sumber, triangulasi teknik, pengumpulan data dan triangulasi waktu

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dari aspek 1. *tangible* sudah terpenuhi dilihat dari beberapa indikator diantaranya : sarana dan prasarana, Fasilitas Kantor dan aturan 2. *Reliability* sudah di terpenuhi di lihat dari beberapa indikator diantaranya : Persiapan Petugas, Kehandalan Petugas dan cara yang diandalkan 3. *Responsiveness* sudah di terpenuhi di lihat dari beberapa indikator di antaranya : Kesanggupan Petugas, cara pemberitahuan informan dan pendekatan para petugas 4. *Assurance* sudah di terpenuhi dilihat dari beberapa indikator di antaranya : Budaya Kerja, Aturan keamanan masyarakat dan Sanksi Pegawai dalam pelanggaran SOP 5. *Emphaty* sudah di terpenuhi dilihat dari beberapa indikator di antaranya : Sikap Tegas dalam Pelayanan, Sikap tegas Kepada Pegawai dan respon petugas terhadap keluhan masyarakat

KATA KUNCI : Kualitas Pelayanan, kantor Pertanahan Kabupaten Enrekang