

## ABSTRAK

**SURIANI, Manajemen Pelayanan Sertifikat Tanah Di Badan Pertanahan Nasional Kota Makassar** (Di Bimbing oleh Parakkasi Tjaija Dan Muhammad Idris )

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana Manajemenn pelayanan sertifikat Tanah di BPN Kota Makassar. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian Deskriptif Kualitatif sehingga dapat menjelaskan objek penelitian yaitu di Kantor BPN Kota Makassar dalam pembuatan akte peralihan dan utamanya adalah sebagai tempat pensertifikatan, data dan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini diperoleh dari keterangan informan yaitu orang-orang yang dianggap mengetahui dan bisa dipercaya. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan observasi langsung ke lokasi penelitian, wawancara secara mendalam, dan dokumentasi di lokasi penelitian

Di dalam pembuatan sertifikat tanah harus melalui prosedur kerja yang legal dan dilaksanakan secara tertib, mengingat sertifikat tanah harus dapat dipertanggungjawabkan secara hukum, maka lembaga yang memiliki wewenang untuk menerbitkan sertifikat tanah adalah Badan Pertanahan Nasional yang memiliki instansi vertikal di daerah yaitu Kantor Pertanahan Kota Makassar.

Hasil penelitian yang dilakukan di BPN Kota Makassar, dalam meningkatkan kualitas pelayanan sertifikasi Tanah dapat dilihat kriteria Majamenen pelayanan yaitu : Perencanaan (*Planning*), Pelaksanaan (*Accounting*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan empati dan jaminan (*assurance*), serta transparan (*transparansi*). Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan sertifikasi Tanah di BPN Kota Makassar dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik. Hal ini ditandai dengan tercapainya semua ketentuan yang telah ditetapkan dan telah mencapai hasil sesuai tujuan yaitu memberikan pelayanan yang memuaskan bagi penerima pelayanan ( masyarakat)

*Kata kunci : manajemen, Pelayanan, Sertifikat*