

## ABSTRAK

**A.Irfan Afandi, Andi Luhur Prianto, Iswadi Amiruddin.** 2024, Kualitas Pelayanan Publik dalam Penerbitan Sertifikat Hak Milik atas Tanah di Badan Pertanahan di Kota Makassar

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan Publik dalam Penerbitan Sertifikat Hak Milik atas Tanah di Badan Pertanahan di Kota Makassar. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Sumber data diperoleh dari 6 informan yang ditetapkan dengan menggunakan teknik purposive sampling. Data yang diperoleh selama penelitian selanjutnya dianalisis melalui reduksi data, penyajian data, dan pengambilan kesimpulan. Sedangkan uji keabsahan data melalui trigulasi teknik, trigulasi waktu dan trigulasi waktu sumber data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kehandalan (*reliability*) terkait waktu tanggap, konsistensi layanan, akurasi informasi dan keberlanjutan pelayanan masih perlu di perbaiki; (2) Ketanggapan (*Responsiveness*) terkait waktu respon dinyatakan puas akan tetapi kepuasan pelanggan, namun solusi yang diberikan belum puas; (3) dalam indikator bukti langsung (*tangibel*) masih belum puas; (4) jaminan (*assurance*) terkait ketersediaan layanan, keamanan informasi dan perlindungan data, integritas proses, serta transparansi dan akuntabilitas sudah puas; (5) dalam indikator empati (*emphaty*) dinyatakan sudah puas dan telah memenuhi syarat dalam penerapan indikator.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Penerbitan Sertifikat Tanah**