

## ABSTRAK

**ARNISA RAMADHANI, 2022. Jaelan Usman, Samsir Rahim. Kualitas Kinerja Pegawai dalam Pengendalian dan Penanganan Sengketa Tanah di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bulukumba**

Penelitian ini bertujuan guna mengetahui bagaimana kualitas kinerja pegawai dalam pengendalian dan penanganan sengketa tanah di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bulukumba agar terwujudnya pemenuhan kebutuhan dan kepuasan pada masyarakat. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Adapun jumlah informan dalam penelitian ini adalah 11 (sebelas) orang. Dengan menggunakan teknik pengumpulan data yaitu wawancara, dokumentasi, media review dan observasi langsung.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas kinerja pegawai dalam pengendalian dan penanganan sengketa tanah di Badan Pertanahan kabupaten Bulukumba sudah berjalan dengan optimal. Hal ini dapat dilihat berdasarkan pada 3 (tiga) indikator yang digunakan yaitu, Kualitas kerja, kuantitas dan ketepatan waktu. Dari segi kualitas kerja dapat dikatakan baik, hal ini dapat dilihat pada kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai pada BPN Bulukumba. Dari segi kuantitas dapat juga dikatakan baik, karena penyelesaian kasus sengketa yang masuk pada BPN Kabupaten Bulukumba sudah memenuhi Target Operasi yang telah ditentukan pada kantor tersebut. Terakhir dari segi ketepatan waktu dapat dikatakan baik. Karena masyarakat mendapatkan jangka waktu penyelesaian sengketa tanah yaitu paling lambat 3-4 bulan dan paling cepat 4-5 minggu. Dalam penyelesaian sengketa tanah memiliki banyak tahapan-tahapan sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama.

**Kata Kunci : Kualitas, Kinerja, Pengendalian dan Penanganan**