

ABSTRAK

IRWANTO. AKUNTABILITAS PELAYANAN SERTIFIKAT TANAH DI BADAN PERTANAHAN NASIONAL LUWU TIMUR (dibimbing oleh Andi Rosdianti Rasak dan Hafiz Elfiansyah Parawu)

Akuntabilitas pelayanan public yaitu ukuran yang menunjukkan apakah aktivitas birokrasi public atau pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah sudah mampu mengakomodasi kebutuhan rakyat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui akuntabilitas pelayanan sertifikat tanah di Badan Pertanahan Nasional Luwu Timur. Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif yakni suatu bentuk penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran umum sebagai data yang terkumpul dari lapangan secara objektif dengan tipe fenomenologi. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara terhadap sejumlah informan. Analisis data menggunakan model analisa interaktif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa akuntabilitas pelayan sertifikat tanah di Badan Pertanahan Nasional Luwu Timur tidak semua terlaksana dengan baik, hal ini dilihat dari indikator ; adanya kepatuhan terhadap prosedur, adanya pelayan publik yang murah biaya, adanya kepatuhan terhadap standar waktu , adanya pelayan publik yang responsive. Adapun faktor pendukung ; kerja sama antar aparat dan landasan hukum. Adapun faktor penghamabat ; tidak jelasnya proses dalam pelayanan dan kemampuan sumber daya manusia yang masih kurang.

Kata kunci: Akuntabilitas, Pelayanan, Sertifikat Tanah.