

## ABSTRAK

### **MUH. FARID YASSIR, Kualitas Pelayanan Baadan Pertanahaan Nasional di Kabupaten Barru(dibimbing oleh Ruskin Azikin dan Haerana)**

Masalah pelayanan publik merupakan pekerjaan rumah pemerintah indonesia yang sampai saat ini belum mendapatkan solusinya terkhusus kepada pelayanan yang di berikan oleh Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Barru.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Barru dalam mewujudkan kepuasan masyarakat dengan memenuhi kebutuhan masyarakat hak atas tanah. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif dengan tujuan memperoleh gambaran secara jelas mengenai kualitas pelayanan Badan Pertanahan Nasional di Kabupaten Barru dengan teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi.. Pelayanan yang berkualitas terwujud dengan lima indikator. Ketampakan fisik, Daya tanggap, Keandalan, Kepastian waktu, dan Empati.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Badan Pertanahan Kabupaten Barru masih tergolong rendah dilihat melalui lima indikator yaitu *Tangibles*, *Realibility*, *Resvonsiness*, *Assurance*, dan *Emphaty*. Dari kelima indikator tersebut tidak semuanya berjalan cukup baik terutama dalam hal ketampakan fisik sarana dan prasarana kantor yang buruk, kecermatan pegawai yang masih kurang, daya tanggap pegawai yang rendah serta keterbatasan petugas, pemahaman masyarakat kurang dalam memenuhi kelengkapan persyaratan pengurusan. Dari kelima indikator tersebut hanya dua indikator yang berjalan baik yaitu jaminan dan empati, Badan pertanahan Nasional Kabupaten Barru sudah dapat memberikan jaminan mengenai kepastian biaya dan perlakuan empati pegawai kepada masyarakat.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Masyarakat