

## ***RINGKASAN***

Produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Namun dari ke empat daerah sampel melaksanakan pelayanan sertifikat tanah secara normatif sesuai ketentuan yang diatur dalam Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan, khususnya pada pelayanan sertifikat pendaftaran pertama kali.

Menurut standar yang ditetapkan BPN, keseluruhan proses pembuatan sertifikat tanah memakan waktu 98 hari kerja sepanjang tidak ada kendala, selama masa pengurusan, sebagaimana disebutkan dalam Peraturan Kepala BPN Nomor 7 tahun 2007. Setelah Panitia A membuat risalah pertanggungjawaban penelitian mengenai bidang tanah, maka BPN mengumumkannya selama 60 hari kerja. Selama masa pengumuman itu, pihak-pihak yang keberatan atas hasil penelitian Panitia A bisa mengajukan gugatan. Setelah masa pengumuman habis, tanpa kompleks maka BPN bisa menerbitkan sertifikat tanah.

Kualitas layanan cenderung semakin menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai muncul ketidakpuasan masyarakat terhadap layanan yang diterima dari organisasi publik. Kualitas layanan sertifikat tanah masyarakat masih belum optimal, dipengaruhi oleh masyarakat sebagai indikator kinerja merupakan informasi mengenai kepuasan masyarakat, pada tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan, yang dipengaruhi oleh lemahnya koordinasi antar institusi yang berkompeten terhadap pelayanan pembuatan sertifikat tanah masyarakat.

*Kata Kunci : Optimalisasi Pelayanan Sertifikat Tanah*