

## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjawab permasalahan penelitian yaitu apakah simplifikasi prosedur pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pemohon dalam pengurusan Sertifikat Tanah, serta untuk menjelaskan bagaimana pengaruhnya. Penelitian ini mengambil lokasi di Desa Kemiri Kabupaten Sidoarjo. Yang melatarbelakangi permasalahan tersebut adalah rendahnya tingkat antusiasme masyarakat Sidoarjo dalam hal pengurusan Sertifikat Tanah. Sejak berlakunya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah yang selanjutnya diubah dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004, diharapkan dapat memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan terhadap masyarakat. Namun dari sejumlah penelitian terdahulu, telah diketahui bahwa tingkat kepuasan pemohon dalam hal pengurusan Sertifikat Tanah cenderung minim dalam hal ini butuh penyederhanaan pelayanan yang lebih signifikan dari pemerintah. Munculnya sistem penyederhanaan layanan dalam hal pengurusan Sertifikat Tanah yaitu Program Larasita juga melatarbelakangi penelitian ini. Dengan keberadaan Program Larasita ini memberikan indikasi bahwa semakin meningkatnya penyederhanaan layanan pada pengurusan Sertifikat Tanah Larasita maka akan menumbuhkan tingkat kepuasan pemohon dalam hal pengurusan Sertifikat Tanah. Sehingga dari permasalahan tersebut penelitian ini mencoba mencari tahu pengaruh antara kedua variabel tersebut, yaitu simplifikasi prosedur pelayanan dan kepuasan pemohon.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan tipe penelitian eksplanatif. Populasi dalam penelitian ini adalah semua warga Desa Kemiri yang telah merasakan atau mengikuti Program Larasita. Sedangkan yang dijadikan sampel adalah sebagian besar warga tersebut. Teknik pengumpulan data yang digunakan, yaitu *Pertama* data primer yang diperoleh melalui wawancara terstruktur dengan menggunakan kuesioner. *Kedua*, data sekunder yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber yang dibutuhkan. Teknik analisa data yang digunakan adalah teknik analisa regresi linier sederhana, yaitu suatu uji statistik yang digunakan untuk mengetahui pengaruh dua variabel.

Dari hasil analisa diperoleh kesimpulan bahwa simplifikasi prosedur pelayanan berpengaruh pada tingkat kepuasan pemohon dalam pengurusan Sertifikat Tanah pada Program Larasita. Besarnya pengaruh variabel simplifikasi prosedur pelayanan adalah 52,3% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.

**Kata kunci :** *prosedur pelayanan, kepuasan pemohon, pengurusan Sertifikat Tanah.*

## ABSTRACT

The aim of this research is to answer the issue of research that is, whether simplifikasi procedures impact on the degree of satisfaction supplicants in population land certificates and to explain how its influence. This research take the site in the village of candlenut sidoarjo. That is the rationale behind the problem is low levels of enthusiasm of the people sidoarjo in terms of management certificate the ground. Since enactment of the law of the republic of indonesia number 22 / 1999 on local governments that next changed with act of republic of indonesia no.32 2004, is expected to provide real impact broad to increasing the service for people. First, but of a number of research have been known that the degree of satisfaction supplicants in terms of the issuance of land certificates tends to minimal in this need the simplification of the service that more significant from the government. The emergence of a system of simplification service in terms of land management certificate is a program larasita also the rationale behind this research. With the existence of this program larasita giving indications that the increasing simplification service on the maintenance of land certificates larasita then going to grow level satisfaction supplicants in terms of management certificate the ground. So as to from the problem of this research was trying to figure out the influence of between the two variables such, namely simplifikasi procedures and satisfaction supplicants.

This research using a method of quantitative with type research eksplanatif. Population in this research is all residents of the village of candlenut who have tasted or follow a course larasita. While used as a sample is largely the case. The technique of the collection of data used, first is primary data that is obtained through an interview structured by using a questionnaire. Second, data obtained from secondary source a second or source is needed. Engineering data analysis is a technique that is used simple, linear regression analysis which is a statistical test used to know the influence of two variables.

From the analysis result obtained the conclusion that simplifikasi procedures impact on the degree of satisfaction supplicants in population land certificates on program larasita. The magnitude of variable influence simplifikasi procedures is 52,3 % and the rest influenced by other variables.

**Keywords :** *procedure of service, satisfaction of applicant, The issuance of land certificates*