

**ABSTRACTION** Target of this Research is to description of policy taken by Office of Land of Regency of Tuban and to description of factor of resistor and impeller of public service in land office. Theory used from Patton and Savicky that is theory of method analysis and planning of policy with model rationalism. Method of Research with type of research qualitative with data collecting from inform conducted by a technique interview exhaustively and also the technique analysis by reducing data gathered by into category of according to existing criterion. Result of research to discription that development policy of public service in office of land very support to improvement of satisfaction socialize certificate applicant. Development policy of public service in area of land of good for pushing factors of supporter of service and also eliminate factors of resistor of service in order to improving satisfaction of applicant of certificate of land in Office of Land of Regency Tuban.

**Keyword : Public Policy, Policy, Satisfaction, Land Certificate**

**RINGKASAN** Penelitian ini didasarkan pada suatu kenyataan pelayanan pertanahan yang dirasakan masyarakat masih kurang memuaskan , sehingga mereka menjadi enggan berhubungan dengan birokrasi pertanahan. Sampai saat ini kita masih sering terdengar pelayanan pertanahan yang identik dengan kesan rumit, berbelit-belit, mahal dan lama. Sejalan dengan era globalisasi sekarang ini, pelayanan kantor pertanahan harus secepatnya melakukan reformasi di bidang pelayanan. Penelitian ini menggunakan teori dari Patton dan Savicky yang dikenal dengan *metode analisis kebijakan dan perencanaan*. Disamping menggunakan metode analisis kebijakan dan perencanaan dalam pelaksanaan kebijakan pelayanan public di Kantor Pertanahan Kabupaten Tuban juga mengadopsi model *teori rasionalisme*. Model teori rasionalisme ini mengatakan bahwa proses formulasi kebijakan didasarkan keputusan yang sudah diperhitungkan rasionalitasnya. Rasionalitas ini merupakan perbandingan antara pengorbanan dengan hasil yang akan dicapai. Analisis data berdasarkan kriteria yang dibuat lebih dahulu. Data informan lebih bersifat informasi sebagai data primer sedangkan data sekunder diambil dari Kantor Pertanahan KabupatenTuban. Jenis penelitian ini bersifat kualitatif dengan mengambil lokasi penelitian di Kantor Pertanahan Kabupaten Tuban, informan yang diambil meliputi pejabat kantor pertanahan, pemohon sertipikat serta biro jasa dengan dilakukan wawancara secara mendalam untuk mendapatkan data penelitian. Untuk meningkatkan pelayanan permohonan sertifikat perlu adanya suatu pengembangan kebijakan pelayanan public dalam bentuk nota dinas dan surat keputusan kepala kantor, sedangkan setingkat kepala seksi dan kepala sub seksi berupa kebijakan tak tertulis. Selain itu juga harus diketahui faktor-faktor yang menjadi penghambat dan pendorong dari pelayanan di bidang pertanahan tersebut. Pelayanan pertanahan akan menjadi lebih baik dan cepat apabila ada penambahan tenaga, penyediaan sarana penunjang serta peninjauan kembali peraturan yang dirasakan sebagai faktor penghambat percepatan pelayanan pertanahan.