

ABSTRAK

Skripsi ini menggambarkan hasil penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertipikat Tanah Di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sumedang. Adapun permasalahan yang penulis temukan adalah bahwa proses penyelesaian pembuatan sertipikat lebih dari tenggang waktu yang dijanjikan. Hal ini dapat menyebabkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh BPN Kabupaten Sumedang kurang optimal dan hal ini dapat dilihat dari indikasi masalah yaitu adanya ketidakseimbangan antara jumlah pegawai pada pelaksanaan pelayanan dengan jumlah pemohon dan hal tersebut dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pemohon.

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *Responsiveness* terhadap Kepuasan Pemohon pembuat Sertipikat, kemudian untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *responsibility* terhadap Kepuasan Pemohon pembuat Sertipikat, dan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *accountability* terhadap Kepuasan Pemohon pembuat Sertipikat serta untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *responsiveness, responsibility dan accountability* secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pemohon pembuat Sertipikat di BPN Kabupaten Sumedang.

Kerangka berpikir dalam penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Lenvinne yang meliputi: *responsiveness, responsibility dan accountability*. Kemudian menurut Supranto terdapat 5 dimensi kepuasan pelanggan/ pemohon yang dapat mempengaruhi Kualitas pelayanan yaitu Keberadaan pendukung, ketanggapan pendukung, ketepatan waktu pendukung, penyelesaian pendukung dan kesenangan pendukung. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas yang dipersepsikan baik dan memuaskan.

Metodologi penelitian yang dilakukan menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin yaitu berjumlah 97 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuisioner. Analisis untuk mengetahui besarnya pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikatnya dengan menggunakan analisis uji kecukupan data, uji realibilitas, uji validitas, korelasi sederhana, korelasi ganda, regresi linier sederhana dan regresi ganda dengan menggunakan SPSS 16.0.

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa *responsiveness* mempunyai pengaruh yang cukup kuat terhadap kepuasan pemohon yaitu sebesar 0,693, kemudian besarnya pengaruh *responsibility* terhadap kepuasan pemohon yaitu sebesar 0,224 , sedangkan besarnya pengaruh *accountability* terhadap kepuasan pemohon yaitu 0,490. Adapun pengaruh *responsiveness, responsibility dan accountability* secara bersama-sama berada pada kategori yang sangat rendah yaitu sebesar 0,750. Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kepuasan pemohon pembuatan sertipikat tanah di BPN Kab. Sumedang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan, sehingga untuk meningkatkan kepuasan pemohon dapat dilakukan dengan cara memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan.