

BAB V

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa inovasi layanan sertipikat satu jam (Lasejam) di Kantor Pertanahan Kabupaten Pematang telah terlaksana dengan baik sesuai karakteristik inovasi yaitu keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, dan kemudahan diamati, kecuali untuk aspek kemungkinan dicoba yang belum sesuai. Selain itu, dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala teknis maupun non teknis. Pelayanan publik yang baik senantiasa diharapkan oleh masyarakat, organisasi publik saat ini juga berusaha memberikan terobosan-terobosan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat sehingga memacu mengurus sendiri urusan publiknya. Dalam hal ini, Lasejam adalah sebuah inovasi pelayanan pertanahan yang memangkas waktu layanan sebagai jawaban keluhan-keluhan masyarakat dan bertujuan untuk mendorong masyarakat mengurus sendiri urusannya. Secara lebih rinci peneliti uraikan sebagai berikut:

1. Dilihat dari aspek keuntungan relatif, inovasi layanan sertipikat satu jam (Lasejam) dalam pengurusan royas dan peningkatan hak lebih menguntungkan dari pelayanan yang ada sebelumnya. Masyarakat yang mengurus sendiri permohonannya atau pemohon langsung tanpa kuasa dengan mengakses Lasejam maka akan dilayani lebih responsif, waktu penyelesaian lebih cepat dari SOP, biaya untuk transport juga menjadi hemat karena hanya perlu satu kali saja datang ke kantor, dan biaya yang

dikenakan untuk pengurusan roya dan peningkatan hak lebih terjangkau apabila melalui jasa kuasa atau perantara tentu akan dikenakan biaya lebih. Bagi Kantor dengan adanya inovasi ini memberikan kepercayaan dan persepsi masyarakat meningkat terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap kualitas pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Pematang Jaya meningkat.

2. Dilihat dari aspek kesesuaian, inovasi layanan sertipikat satu jam (Lasejam) dibuat sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Inovasi ini teretus karena adanya pengaduan dari masyarakat tentang lamanya proses pengurusan roya dan peningkatan hak. Selain itu, inovasi ini juga sudah sesuai dengan nilai-nilai kementerian ATR/BPN yaitu melayani, profesional dan terpercaya. Nilai-nilai tersebut juga yang diharapkan oleh masyarakat agar organisasi publik senantiasa memberikan pelayanan yang mencerminkan ketiga nilai tersebut, salah satunya dengan diterapkannya inovasi Lasejam.
3. Dilihat dari aspek kerumitan, inovasi layanan sertipikat satu jam (Lasejam) adalah sebuah hal yang baru dari segi prosesnya. Untuk dari produknya, sama seperti pelayanan sebelumnya. Dari segi kesiapan pegawai, pegawai sudah siap karena mereka sudah diberikan arahan dan pelatihan, selain itu telah dibentuk tim Lasejam untuk mengoptimalkan layanan. Namun dalam pelaksanaannya, masih terjadi kendala seperti pegawai penandatanganan yang sedang tugas diluar, berkas persyaratan belum

lengkap dan kendala teknis seperti sistem KKP yang sedang error, internet yang tidak stabil dan listrik padam.

4. Dilihat dari aspek kemungkinan dicoba, inovasi layanan sertipikat satu jam (Lasejam) sudah terbukti dapat memberikan pelayanan yang lebih cepat dari SOP yang ada. Sebelum diimplementasikan inovasi ini telah melewati uji coba dilingkup internal untuk memastikan inovasi ini dapat terlaksana sesuai dengan tujuan dibuatnya inovasi ini. Namun, inovasi ini tidak diujikan kepada masyarakat. Padahal uji publik merupakan hal yang penting agar masyarakat mengetahui kelebihan inovasi yang ada sehingga menjadi pertimbangan masyarakat dalam mempercepat adopsi sebuah inovasi. Selain itu, agar masyarakat tahu dan berkeinginan menggunakan inovasi ini Kantor Pertanahan Kabupaten Pematang Alam melakukan sosialisasi baik secara langsung maupun melalui media sosial. Namun, masih ada masyarakat yang belum tahu adanya inovasi Lasejam dan masih ada masyarakat yang menggunakan jasa kuasa.
5. Dilihat dari aspek kemudahan diamati. Inovasi layanan sertipikat satu jam (Lasejam) dapat mendorong pemohon langsung tanpa kuasa untuk mengurus sendiri permohonan royalti atau peningkatan hak. Masyarakat dapat mengurus sendiri persyaratannya dan terdapat kejelasan prosedur untuk mengakses pengurusan royalti dan peningkatan hak melalui Lasejam. Hal ini tentu memberikan pengetahuan dan pemahaman masyarakat terkait pelayanan pertanahan menjadi meningkat.

5.2 Implikasi

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan, untuk menindaklanjuti hasil penelitian maka dapat dirumuskan implikasi sebagai berikut:

5.2.1 Implikasi Teoritis

1. Merujuk pada inovasi layanan sertipikat satu jam (Lasejam) yang telah sesuai dengan karakteristik keuntungan relatif, maka Kantor Pertanahan Kabupaten Pematang Jaya harus bisa mempertahankan penyelesaian pelayanan dalam waktu satu jam sebagai bentuk komitmen dan tanggung jawab dalam melaksanakan inovasi yang ada. Untuk itu harus ada pengawasan dari pegawai yang memiliki fungsi tersebut untuk memastikan bahwa layanan sertipikat satu jam (Lasejam) dapat diselesaikan tepat waktu sehingga keuntungan dari inovasi ini dapat dirasakan masyarakat. Hal ini karena inovasi yang akan cepat diadopsi oleh masyarakat yaitu sebuah inovasi yang memiliki keuntungan relatif yang besar. Selain itu untuk mendorong masyarakat menggunakan inovasi Lasejam Kantor Pertanahan Kabupaten Pematang Jaya dapat memberikan insentif dalam bentuk barang atau jasa untuk mengajak masyarakat menggunakan sebuah inovasi. Hal ini merupakan salah satu cara yang cukup berhasil mendorong masyarakat untuk mencoba hal yang baru.
2. Merujuk pada inovasi layanan sertipikat satu jam (Lasejam) yang telah sesuai dengan karakteristik kesesuaian, maka Kantor Pertanahan Kabupaten Pematang Jaya harus terus merespon kebutuhan masyarakat agar yang menjadi keluhan masyarakat mengenai pelayanan pertanahan dapat

diberikan solusinya. Hal yang sama pada inovasi Lasejam, agar inovasi ini dapat bertahan dan memberikan jaminan bisa mempercepat pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, maka perlu menerima saran dan masukan atas pelaksanaan inovasi yang ada seperti diinformasikan di media sosial melalui bentuk survei atau penyediaan kotak saran dan masukan di loket kantor. Selain itu, Kantor Pertanahan Kabupaten Pemalang juga harus mempertahankan melaksanakan inovasi sesuai dengan nilai-nilai Kementerian ATR/BPN yang sesuai dengan norma pada masyarakat.

3. Merujuk pada inovasi layanan sertipikat satu jam (Lasejam) yang telah sesuai dengan karakteristik kerumitan, maka Kantor Pertanahan Kabupaten Pemalang harus terus memastikan sumber daya manusia yang menangani Lasejam cukup sehingga kinerja lebih efektif. Meskipun telah terlaksana dengan baik dalam pelaksanaannya masih menghadapi kendala teknis, seperti sistem komputerisasi kantor pertanahan yang *error*, jaringan internet yang tidak stabil dan listrik padam. Kantor Pertanahan Kabupaten Pemalang telah memberikan solusi apabila terdapat kendala sehingga tidak bisa memberikan pelayanan dalam waktu jam dengan mengantarkan sertipikat yang sudah jadi ke pemohon secara gratis. Namun Kantor Pertanahan Kabupaten Pemalang perlu membuat langkah antisipasi yang lain agar pelayanan yang diberikan melalui inovasi Lasejam bisa terlaksana untuk kendala-kendala yang masih bisa dicari solusinya, seperti pada kendala listrik padam maka perlunya pengadaan sarana dan prasarana

seperti *generator set* (genset). Selain itu juga untuk kendala berkas persyaratan pemohon yang belum lengkap, optimalisasi penggunaan aplikasi loketku untuk unggah berkas persyaratan secara online sehingga memudahkan pemohon dan pelayanan yang didapatkan akan lebih cepat.

4. Merujuk pada inovasi layanan sertipikat satu jam (Lasejam) yang belum sesuai dengan karakteristik kemungkinan dicoba, maka Kantor Pertanahan Kabupaten Pematang Jaya harus melakukan uji coba ke masyarakat sebelum sebuah inovasi di implementasikan, agar masyarakat menggunakan inovasi yang ada maka masyarakat perlu mengetahui keunggulan dari sebuah inovasi layanan sertipikat satu jam (Lasejam) dibandingkan dengan layanan rutin. Meskipun telah dilakukan diuji coba di lingkup internal untuk memastikan Lasejam bisa diberikan dalam waktu satu jam, penting juga dilakukan uji coba ke masyarakat agar masyarakat dapat menilai dan menjadi bahan pertimbangan masyarakat untuk menggunakan inovasi yang ada, terlebih jika inovasi memiliki kelebihan atau keunggulan yang lebih dari sebelumnya maka tingkat adopsi masyarakat terhadap suatu inovasi dapat cepat terjadi. Selain itu Kantor Pertanahan Kabupaten Pematang Jaya juga harus meningkatkan sosialisasi secara langsung ke desa-desa dan menyisipkan sosialisasi inovasi Lasejam pada sosialisasi program lainnya di desa-desa untuk memberikan informasi dan mengajak menggunakan inovasi Lasejam.
5. Merujuk pada inovasi layanan sertipikat satu jam (Lasejam) yang telah sesuai dengan karakteristik kemudahan diamati, maka Kantor Pertanahan

Kabupaten Pematang Jaya harus mempertahankan kejelasan prosedur pelayanan terutama dari segi waktu penyelesaian pada setiap tahapannya dengan adanya kendali berkas untuk memastikan waktu penyelesaian tidak melebihi satu jam sesuai yang dicanangkan. Selain itu perlunya evaluasi kepada tim layanan sertipikat satu jam setiap bulannya untuk mengetahui kendala dan hal-hal apa yang perlu ditingkatkan dalam memberikan pelayanan melalui Lasejam. Selain itu juga perlu dibuatnya laporan yang sistematis sebagai bahan evaluasi dan monitoring inovasi layanan sertipikat satu jam.

5.2.2 Implikasi Praktis

Hasil penelitian ini bisa menjadi masukan bagi Kantor Pertanahan Kabupaten Pematang Jaya untuk senantiasa meningkatkan pelayanan publik sehingga mendorong pemohon langsung tanpa kuasa untuk mengurus sendiri permohonannya. Inovasi ini juga bisa diterapkan di Kantor Pertanahan lainnya untuk memberikan kemudahan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.