

BAB V

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

5.1 Kesimpulan

Pelayanan loket prioritas merupakan salah satu bentuk inovasi pelayanan publik di bidang pertanahan yang diterapkan di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyumas. Layanan loket prioritas merupakan layanan yang memberlakukan pemohon langsung tanpa kuasa untuk mendapatkan pelayanan pertanahan dengan biaya yang terjangkau. Tidak hanya dilaksanakan pada hari kerja, layanan loket prioritas juga dilaksanakan pada akhir pekan yang disebut dengan Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan (Pelataran). Hal ini dilakukan dengan tujuan pemohon yang tidak memiliki waktu untuk mengurus permohonan pertanahan pada hari kerja dapat melakukannya di akhir pekan. Diperlukan manajemen pelayanan yang baik agar tujuan yang telah ditetapkan dengan dilaksanakannya layanan loket prioritas dapat dicapai. Manajemen pelayanan loket prioritas di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyumas ditinjau oleh peneliti dengan menggunakan teori dari George R. Terry (2005) berdasarkan empat fungsi manajemen, yaitu *Planning* (Perencanaan), *Organizing* (Pengorganisasian), *Actuating* (Pelaksanaan/Penggerakan) dan *Controlling* (Pengawasan).

Perencanaan pelayanan loket prioritas di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyumas telah dilakukan dengan sangat baik. Prosedur pelayanan dari layanan loket prioritas disusun dengan memperhatikan prinsip kesederhanaan dan akuntabilitas. Pegawai juga diberikan pelatihan dan pengarahan tugas yang

cukup sehingga dapat melayani pemohon dengan baik. Pengorganisasian pelayanan loket prioritas di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyumas belum dilakukan dengan baik. Hanya terdapat satu petugas loket prioritas pada hari kerja yang sekaligus memiliki posisi sebagai koordinator loket prioritas. Petugas loket prioritas memiliki berbagai tugas yang harus sehingga hasil kinerja dari petugas tidak optimal. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam layanan loket prioritas bagi pemohon sudah cukup memadai, tetapi fasilitas yang digunakan oleh petugas loket prioritas dalam melayani pemohon masih kurang memadai sehingga berpengaruh terhadap kinerja petugas.

Pelaksanaan pelayanan loket prioritas di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyumas berlangsung dengan baik dan sesuai dengan tujuan yaitu dapat mempersingkat waktu pelayanan dan biaya pelayanan yang lebih terjangkau. Banyaknya masyarakat yang mengurus permohonan secara langsung tanpa kuasa juga menunjukkan bahwa praktik calo dalam pertanahan semakin berkurang. Kantor Pertanahan Kabupaten Banyumas juga melakukan promosi mengenai layanan loket prioritas dan pelataran melalui media sosial sehingga informasi mengenai layanan tersebut dapat tersebar luas. Pengawasan layanan loket prioritas di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyumas belum dilakukan dengan baik. Pengawasan atau pengendalian dilakukan dengan disusunnya laporan jumlah pemohon prioritas dan laporan pelataran. Laporan ini diberikan kepada Kepala Kantor untuk ditinjau sebagai bentuk pengawasan. Penghargaan dan sanksi yang diberikan kepada pegawai tidak terlalu ketat sehingga kurang memotivasi pegawai dalam kinerjanya.

Berdasarkan penelitian mengenai manajemen pelayanan loket prioritas yang dilakukan di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyumas dapat diketahui bahwa manajemen pelayanan belum dilakukan dengan baik. Pada fungsi perencanaan dan pelaksanaan telah dilaksanakan dengan baik, tetapi pada fungsi pengorganisasian dan pengawasan masih belum dilaksanakan dengan baik. Adanya beberapa fungsi dari manajemen yang tidak dilaksanakan dengan baik mengakibatkan implementasi dari pelayanan loket prioritas di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyumas tidak optimal. Seluruh fungsi manajemen perlu untuk diperhatikan dan dilakukan dengan teliti sehingga implementasi dari pelayanan loket prioritas dapat memberikan kepuasan bagi pemohon dan tujuan dari pelayanan dapat tercapai. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa manajemen layanan loket prioritas di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyumas masih kurang baik sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak optimal.

5.2 Implikasi

Implikasi merupakan suatu akibat langsung dari hasil penemuan suatu penelitian ilmiah. Hasil penemuan pada penelitian ini mengenai manajemen pelayanan loket prioritas di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyumas. Hasil penelitian ini memiliki implikasi positif bagi pihak yang bersangkutan dalam penelitian ini. Berdasarkan permasalahan yang terjadi dalam ruang lingkup penelitian, telah diungkap hasil penelitian yang berhubungan erat dengan pihak yang dimaksudkan. Pada penelitian ini pihak yang dimaksud adalah Kantor Pertanahan Kabupaten Banyumas. Hasil penelitian membahas mengenai

manajemen pelayanan loket prioritas di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyumas yang masih kurang baik sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak optimal. Hal ini mengisyaratkan kepada pihak Kantor Pertanahan Kabupaten Banyumas bahwa diperlukan manajemen pelayanan yang baik terutama dari aspek pengorganisasian dan pengawasan dalam layanan loket prioritas.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, Kantor Pertanahan Kabupaten Banyumas perlu lebih memperhatikan pengelolaan sumber daya yang digunakan dalam melaksanakan layanan loket prioritas. Kantor Pertanahan Kabupaten Banyumas harus lebih memperhatikan beban kerja pegawai dan fasilitas yang digunakan oleh pegawai dalam melakukan pekerjaannya sehingga dapat meningkatkan kualitas dari kinerja pegawai. Penulis memberikan saran untuk mengurangi beban kerja dari petugas loket prioritas sehingga petugas dapat lebih fokus dengan apa yang dikerjakannya. Salah satunya adalah dengan memegang satu loket saja, yaitu loket prioritas. Petugas loket prioritas sebaiknya tidak melayani di loket pendaftaran bagi pemohon dengan kuasa dan notaris. Hal ini dilakukan agar petugas dapat fokus dalam melaksanakan tugas lainnya seperti koreksi berkas dan laporan jumlah pemohon prioritas.

Diperlukan juga penambahan nomor antrean khusus bagi pemohon prioritas agar dapat memudahkan petugas loket prioritas dalam melayani pemohon dan juga agar kegiatan pelayanan loket prioritas menjadi lebih tertib. Selain itu, Kantor Pertanahan Kabupaten Banyumas dapat melakukan promosi mengenai layanan loket prioritas secara langsung kepada masyarakat, misalnya

ketika melakukan pembagian sertifikat tanah dari program PTSL. Dengan melakukan promosi secara langsung, diharapkan meningkatkan kesadaran masyarakat untuk menggunakan layanan loket prioritas dalam mengajukan pelayanan pertanahan.

Selain itu, diperlukan pengawasan dan pengendalian yang lebih ketat dalam pelaksanaan layanan loket prioritas sehingga apabila terdapat hal yang tidak sesuai dengan rencana maka dapat dilakukan koreksi. Pencatatan jumlah permohonan prioritas sebaiknya juga dilakukan secara digital karena pencatatan secara manual menggunakan buku dapat menghambat pengawasan ketika saatnya pemeriksaan. Dengan menggunakan catatan digital seperti excel, maka penghitungan dari jumlah permohonan yang datang pun akan lebih valid. Peneliti juga merekomendasikan untuk dilakukan penelitian mengenai evaluasi pelayanan loket prioritas di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyumas bagi peneliti selanjutnya. Peneliti selanjutnya dapat mengevaluasi pelayanan loket prioritas di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyumas sehingga pihak penyelenggara pelayanan publik dapat memperbaiki pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.