

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan penelitian terkait kualitas pelayanan dalam pelaksanaan program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyumas peneliti memberikan kesimpulan secara keseluruhan bahwa kualitas pelayanan publik yang diberikan belum berjalan dengan baik. Hal ini dapat disimpulkan melalui indikator *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) :

1. *Tangible* (bukti fisik) dinilai belum optimal dilihat dari aspek penyediaan dan penggunaan alat bantu dalam pelaksanaan program PTSL. Jumlah alat cetak sertifikat elektronik yang terbatas menjadi penghambat dalam pencetakan sertifikat
2. *Reliability* (kehandalan) petugas dianggap sudah baik dalam memberikan informasi kepada masyarakat dengan sesuai standar pelayanan yang ditetapkan melalui sosialisasi. Namun, belum sepenuhnya baik terutama dalam aspek kecermatan petugas pada pengukuran sering terjadi ketidaksamaan yang diharapkan masyarakat.
3. *Responsiveness* (daya tanggap) sudah baik dalam hal merespon keluhan masyarakat, namun ketepatan waktu belum baik dalam pelayanan pembuatan sertifikat pada program PTSL dikarenakan kesiapan sumber daya manusia pada jumlah tenaga kerja di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyumas masih kurang.
4. *Assurance* (jaminan) sudah optimal, Kantor Pertanahan kabupaten Banyumas sudah memberikan pelayanan pada jaminan legalitas kepemilikan hak tanah, jaminan pengetahuan regulasi dan prosedur yang dimiliki petugas, serta jaminan biaya yang ditetapkan sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada undang-undang yang digunakan.

5. *Empathy* (empati) dinilai sudah optimal pada pelayanan program PTSL yang diberikan oleh masyarakat sebagai pemohon PTSL. Sudah baik dari aspek mendahulukan pelayanan masyarakat dan telah menerapkan pelayanan kepada masyarakat dengan ramah dan sopan santun di setiap saat.

5.2 Implikasi

Adapun implikasi yang diberikan oleh penulis setelah melakukan penelitian yang berkaitan dengan kesimpulan di atas, saran ini bertujuan untuk membangun kualitas pelayanan publik yang lebih baik kedepannya sesuai harapan masyarakat, yaitu :

1. Keterbatasan alat mesin cetak sertipikat elektronik menunjukkan perlunya pengadaan barang lebih banyak dengan berkerja sama pada pihak ke tiga yang bisa menyediakan barang sebagai pendukung terlaksananya program PTSL. Pemerintah seharusnya perlu menambahkan anggaran untuk meningkatkan jumlah barang dan kualitas peralatan guna mendukung proses pelayanan.
2. Walaupun informasi yang diberikan sudah sesuai dengan standar pelayanan, kurang tepatnya dalam pengukuran tanah dapat menimbulkan sengketa atau bahkan ketidakpuasan masyarakat. Oleh karena itu perlunya melakukan pelatihan pegawai lebih lanjut, serta pengadaan sosialisasi kepada masyarakat terkait edukasi perbedaan luas bidang tanah yang tertera pada sertipikat dengan SPPT (Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang) sehingga masyarakat lebih memahami perbedaan fungsi SPPT agar mengurangi potensi sengketa di masa mendatang.
3. Tidak tepat waktu dalam penyelesaian target PTSL menunjukkan diperlukannya perbaikan pada sumber daya manusia di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyumas. Kurangnya jumlah pegawai sangat mempengaruhi kinerja sehingga target yang ditetapkan tidak selesai dengan tepat waktu, selain itu diperlukan penyederhanaan prosedur pada website program PTSL. Penambahan jumlah pegawai dan keahlian kompetensi pegawai dapat menjadi solusi agar pelayanan lebih cepat dan efisien.