

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Hasil penelitian mengungkap bahwa menurut masyarakat kualitas Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyumas sudah baik. Secara rinci aspek-aspek yang mendukung kualitas dalam Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyumas adalah sebagai berikut.

- a. Aspek fisik, dalam aspek ini penampilan pegawai sudah dinilai rapi yaitu dengan berkemeja, mengenakan baju lengan panjang, celana panjang, mengenakan baju berkerah, mengenakan atribut instansi, tidak mengenakan pakaian terbuka, serta meskipun mengenakan kaos, tetapi berkerah. Untuk sub aspek ruang pelayanan dinilai sudah nyaman dan memadai, bahkan terdapat fasilitas pendukung, yaitu ruang bermain anak. Akan tetapi, ketersediaan informasi masih kurang karena papan informasi yang tersedia kurang terbaca. Namun, hal ini dapat diatasi dengan penyebaran informasi melalui media sosial.
- b. Aspek keandalan, dalam aspek ini seluruh sub aspeknya sudah dipenuhi dengan baik. Petugas menyampaikan informasi dengan jelas kepada pemohon saat Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan meskipun kepentingan pemohon beragam. Selain itu, pelayanannya dapat dilakukan dengan segera karena tidak ada antrean pemohon.

- c. Aspek daya tanggap, dalam aspek ini, petugas Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan memiliki kemauan dan kemampuan untuk menjawab pertanyaan pemohon. Selain itu, penelitian mengungkap adanya koordinasi antarpetugas untuk menjawab pertanyaan pemohon. Tetapi, sub aspek permohonan langsung diproses belum dapat terpenuhi karena ada proses alih media.
- d. Aspek jaminan dan kepastian, dalam aspek ini meskipun sarana dan prasarana yang digunakan dalam Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan sederhana, tetapi petugasnya dinilai mampu menggunakannya dengan baik. Di samping itu, pemohon juga memiliki rasa percaya kepada pegawai karena penampilan profesionalnya, cara menjawab yang tegas dan lugas, tanpa ragu-ragu, serta adanya koordinasi antarpetugas dalam melayani pemohon. Selanjutnya, dalam melayani pemohon, pegawai juga dinilai sopan, yaitu melayani dengan bahasa yang halus, tidak ketus, dan penyampaian informasi menggunakan bahasa yang tidak menyinggung.
- e. Aspek empati, aspek ini juga dinilai baik oleh pemohon. Pegawai melayani pemohon dengan ramah disertai senyum. Selain itu, ketika pemohon datang langsung disambut oleh *security* atau petugas loket. Pegawai juga mampu membangun suasana positif saat Pelayanan Pertanahan Akhir pekan yang membuat pemohon nyaman untuk berkonsultasi. Dalam sub aspek yang terakhir, pegawai juga mampu memahami kepentingan pemohon karena memiliki kemampuan menjawab pertanyaan pemohon, tetap melayani pemohon yang lama

dalam berkonsultasi, adanya koordinasi antarpegawai, serta dapat mengarahkan pemohon sesuai dengan kepentingannya.

Hasil penelitian juga mengungkap bahwa Program Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan (PELATARAN) di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyumas perlu untuk dilanjutkan.

5.2 Impikasi

5.2.1 Impikasi Teoritis

Berdasarkan kesimpulan di atas, dapat dijabarkan implikasi teoritis dalam penelitian ini meliputi:

- a. Aspek fisik merupakan hal penting dalam menciptakan pengalaman positif pemohon yang akan membentuk penilaian positif pemohon terhadap pelayanan.
- b. Kemampuan untuk memberikan informasi yang jelas dan melayani tanpa antrean menciptakan citra pelayanan yang andal dan terpercaya.
- c. Koordinasi antarpetugas menunjukkan responsivitas untuk melayani pemohon dengan cepat dan efisien.
- d. Kepercayaan pemohon terhadap informasi yang disampaikan berkontribusi positif terhadap prespektif masyarakat mengenai kualitas pelayanan.
- e. Empati dalam layanan menciptakan hubungan yang lebih personal antara pegawai dengan pemohon. Pendekatan yang

ramah dan memahami kebutuhan pemohon berhubungan dengan kepuasan emosional dalam kualitas layanan.

5.2.2 Implikasi Praktis

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dijabarkan, beberapa implikasi praktis dari penelitian ini yaitu:

- a. Perlu dilakukan pembaruan terhadap papan informasi mengenai Pelayanan Pertanahan Akhir agar informasi mengenai pelayanan ini dapat tersampaikan dengan baik kepada masyarakat.
- b. Penyebaran informasi mengenai media sosial mengenai Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan perlu dimasifkan. Hasil penelitian mengungkap bahwa media sosial Instagram Kantor Pertanahan Kabupaten Banyumas responsive dalam menjawab pertanyaan yang masuk, termasuk mengenai Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan. Namun, informasi mengenai program ini harus disebarluaskan secara rutin, misalnya dengan unggahan di cerita Instagram setiap seminggu sekali.
- c. Peneliti juga melihat pentingnya kehadiran *security* yang menyambut pemohon saat Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan. Kehadiran *security* ini diperlukan agar pemohon dapat langsung diarahkan ke loket yang bersangkutan sesuai dengan kepentingannya, tanpa harus ke loket informasi terlebih dahulu.