

BAB V

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

5.1. Kesimpulan

Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa hasil dari penelitian yang dilakukan mengenai kualitas layanan administrasi pertanahan yang diberikan melalui sistem *online* menggunakan studi kasus pelayanan Hak Tanggungan Elektronik (HT-EI) di Kantor Pertanahan Kabupaten Purbalingga dari berbagai aspek menurut teori Harbani Pasolong:

1. Aspek berwujud (*tangibles*)

Semua komponen fisik yang berhubungan dengan layanan, seperti fasilitas, peralatan, dan aplikasi yang menarik dan mudah digunakan, termasuk ke dalam aspek berwujud (*tangibles*). Keberadaan infrastruktur yang memadai dan tampilan sistem yang mudah digunakan sangat penting dalam konteks HT-EI untuk menciptakan kesan yang baik bagi masyarakat. Perangkat teknologi modern dan aplikasi yang mudah digunakan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi pertanahan, investasi dalam infrastruktur dan kemudahan penggunaan sistem sangatlah penting.

2. Aspek daya tangkap (*responsiveness*)

Aspek daya tangkap atau *responsiveness* menunjukkan seberapa cepat petugas menangani keluhan dan kebutuhan masyarakat. Untuk menjamin kepuasan masyarakat dalam pelayanan HT-EI, tanggung jawab

yang tinggi sangat penting. Masyarakat dapat mengajukan permohonan dan mendapatkan informasi dengan cepat menggunakan sistem *online* yang efektif. Tingkat tanggung jawab dapat dipengaruhi oleh pelatihan masalah petugas dan pemahaman sistem. Oleh karena itu, langkah penting untuk meningkatkan tanggung jawab layanan adalah meningkatkan pelatihan dan pengembangan keterampilan petugas.

3. Aspek kehandalan (*reliability*)

Salah satu aspek kehandalan layanan administrasi pertanahan adalah konsistensi, akurasi, dan ketersediaan layanan. Kehandalan sangat penting untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam HT-El. Sistem yang selalu tersedia dan layanan yang konsisten dan akurat akan meningkatkan kepuasan masyarakat, namun masalah teknis dan kesalahan data dapat mengurangi transmisi layanan. Oleh karena itu, sangat penting untuk memastikan bahwa petugas memiliki pengetahuan yang memadai untuk memberikan informasi yang akurat.

4. Aspek responsibilitas (*empathy*)

Aspek responsibilitas (*empathy*) menunjukkan bahwa petugas peduli dengan kebutuhan masyarakat. Empati penting untuk menciptakan hubungan baik antara petugas dan masyarakat dan menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan HT-El. Pengalaman pengguna

akan ditingkatkan oleh petugas yang peduli dan memahami kebutuhan masyarakat. Namun, aspek ini dapat terhambat oleh kurangnya komunikasi yang baik dan pemahaman tentang kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kualitas layanan, pelatihan komunikasi dan pengembangan sikap empatik sangat lah penting.

Secara keseluruhan, keempat komponen ini saling berkaitan dan berkontribusi pada kualitas layanan administrasi pertanahan melalui sistem *online*. Peningkatan satu aspek dapat berdampak positif pada aspek lainnya, sehingga penting untuk mengembangkan strategi yang komprehensif untuk meningkatkan kualitas layanan umum Kantor Pertanahan Kabupaten Purbalingga.

5.2. Implikasi

Dari penjelasan di atas, dapat diketahui implikasi dari penelitian ini adalah:

1. Tingginya Jumlah Pemohonan

Menunjukkan adanya permintaan yang besar terhadap layanan hak tanggungan. Dalam konteks berwujud, hal ini mengimplikasikan perlunya peningkatan kapasitas layanan, baik dari segi jumlah pegawai maupun infrastruktur teknologi, untuk memastikan bahwa semua permohonan dapat

diproses dengan efisien. Dalam hal daya tangkap, penting bagi Kantor Pertanahan untuk memahami dan merespons kebutuhan masyarakat dengan cepat. Secara teoritis, fakta ini dapat digunakan untuk menguji teori permintaan dalam konteks layanan publik, di mana peningkatan permintaan dapat mempengaruhi kualitas dan kecepatan layanan yang diberikan. Penelitian ini juga dapat berkontribusi pada pengembangan model efisiensi administrasi publik, yang mengaitkan antara jumlah permohonan dan kapasitas layanan yang diperlukan.

2. Waktu yang Dibutuhkan untuk Proses

Waktu yang dibutuhkan untuk memproses permohonan harus dievaluasi dan dioptimalkan. Dalam konteks kehandalan, hal ini mengimplikasikan perlunya peningkatan proses bisnis yang ada dan penerapan praktik terbaik untuk mempercepat waktu pemrosesan, sehingga pengguna dapat mengandalkan sistem untuk memberikan layanan yang cepat dan efisien. Daya tangkap juga berperan penting di sini, di mana Kantor Pertanahan perlu memahami dan mengantisipasi waktu yang dibutuhkan oleh pengguna untuk mendapatkan layanan. Dari perspektif teoritis, penelitian ini dapat memberikan bukti empiris untuk teori efisiensi operasional dalam konteks administrasi publik, di mana waktu pemrosesan

menjadi indikator kinerja yang penting. Hasil penelitian juga dapat digunakan untuk mengembangkan model kualitas layanan yang mengaitkan antara waktu pemrosesan dan kepuasan pengguna.

3. Perbandingan dengan Daerah Lain

Perbandingan dengan daerah lain yang lebih efisien dapat mendorong Kantor Pertanahan Kabupaten Purbalingga untuk melakukan benchmarking dan mengadopsi praktik terbaik dari daerah lain, sehingga meningkatkan kualitas layanan. Dalam konteks empati, penting bagi Kantor Pertanahan untuk memahami pengalaman pengguna di daerah lain dan menerapkan pelajaran yang didapat untuk meningkatkan layanan mereka sendiri. Dalam hal berwujud, ini juga berarti bahwa Kantor Pertanahan perlu menyediakan fasilitas dan layanan yang lebih baik berdasarkan praktik terbaik yang diadopsi. Secara teoritis, penelitian ini dapat berkontribusi pada pengembangan teori perbandingan kinerja dalam administrasi publik, di mana perbandingan antar daerah dapat memberikan wawasan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi efisiensi dan efektivitas layanan. Hasil penelitian juga dapat digunakan sebagai studi kasus untuk analisis lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi sistem hak tanggungan elektronik di berbagai daerah.

Secara keseluruhan, keempat aspek ini menunjukkan bahwa meningkatkan satu aspek dapat berdampak positif pada aspek lainnya. Oleh karena itu, sangat penting bagi Kantor Pertanahan Kabupaten Purbalingga untuk membuat strategi yang luas dan terintegrasi untuk menggunakan sistem *online* untuk meningkatkan layanan administrasi pertanahan. Diharapkan Kantor Pertanahan Kabupaten Purbalingga dapat mengambil tindakan yang tepat untuk meningkatkan layanan hak tanggungan elektronik dan memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat dengan memahami implikasi teoritis dan praktis dari informasi empirik ini dan mengaitkannya dengan elemen-elemen dari Harbani Pasolong. Dengan demikian, layanan yang lebih baik, efisien, dan memenuhi kebutuhan sesuai dengan harapan masyarakat.

