

BAB V

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

A. Kesimpulan

Merujuk dari pembahasan hasil penelitian, kesimpulan dari penelitian ini adalah:

1. Ada pengaruh yang signifikan dan positif antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Ciamis.
2. Ada pengaruh yang signifikan dan positif antara Etiket Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Ciamis.
3. Ada pengaruh yang signifikan dan positif secara bersama-sama antara Kualitas Pelayanan dan Etiket Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Ciamis.

B. Implikasi

Merujuk pada hasil penelitian yang belum berjalan dengan baik, maka implikasi sebagai berikut:

1. Berdasarkan temuan masih ada sebagian masyarakat yang belum mengetahui alur atau proses pembuatan sertifikat tanah itu sendiri. Terutama persyaratan-persyaratan yang harus dikumpulkan untuk pembuatan sertifikat tanah. Diharapkan adanya sosialisasi yang lebih merata ke semua masyarakat tentang prosedur dan persyaratan yang harus dilakukan dan dikumpulkan ketika akan membuat sertifikat tanah ke Kantor BPN Ciamis.
2. Perlu adanya pemangkasan alur birokrasi, karena masyarakat merasa bahwa proses/alur pembuatan sertifikat tanah tersebut terlalu rumit dan berbelit-belit. Sehingga nantinya proses pembuatan sertifikat tanah akan berjalan lebih cepat dan biaya yang lebih sedikit pula.
3. Lebih meningkatkan transparansi dalam proses pelayanan pembuatan sertifikat tanah tersebut baik itu berkaitan dengan waktu serta biaya dalam pembuatan sertifikat tanah agar nantinya terwujud pelayanan publik yang bebas KKN.
4. Untuk biaya diharapkan benar-benar sesuai aturan yang ada kemudian penyelesaiannya juga bisa tepat waktu. Lebih murah dan dihilangkan biaya tanpa kuitansi/biaya khusus.