

BAB V

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan dimuka, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Banyumas tergolong dalam kategori sedang. Berikut ini hasil tanggapan dari para responden berdasarkan 5 dimensi yaitu: indikator *Tangibles* (Bukti Fisik), indikator *Reliability* (Kehandalan), indikator *Responsiveness* (Daya Tanggap), indikator *Assurance* (Jaminan), indikator *Emphaty* (Empati), yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berdasarkan indikator *Tangibles* (Bukti Fisik) tergolong sedang yaitu sebanyak 62 (62%) responden menyatakan sedang.
2. Kualitas pelayanan berdasarkan indikator *Reliability* (Kehandalan) tergolong sedang yaitu 63 (63%) responden menyatakan sedang.
3. Kualitas pelayanan berdasarkan indikator *Responsiveness* (Daya Tanggap) tergolong sedang yaitu sebanyak 71 (71%) responden menyatakan sedang.
4. Kualitas pelayanan berdasarkan indikator *Assurance* (Jaminan) tergolong sedang yaitu sebanyak 76 (76%) responden menyatakan sedang.
5. Kualitas pelayanan berdasarkan indikator *Emphaty* (Empati) tergolong sedang yaitu sebanyak 75 (75%) responden menyatakan sedang.

B. Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diperoleh implikasi sebagai berikut:

1. Indikator *Tangibles* (Bukti Fisik) dalam penelitian ini, Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Banyumas telah menyediakan fasilitas yang cukup baik dengan tersediaanya ruang pelayanan yang nyaman, lahan parkir yang cukup memadai, tersedianya kotak saran, serta pamflet yang ada di ruang pelayanan Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Banyumas. Untuk menjaga kenyamanan dalam memberikan pelayanan perlu dilakukan pemeliharaan terhadap fasilitas yang tersedia di ruang pelayanan seperti AC, tempat duduk, nomor antrian, kotak saran, dan lain sebagainya. Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Banyumas juga harus senantiasa menjaga kebersihan ruang pelayanan agar masyarakat merasa nyaman saat menunggu giliran menerima pelayanan dari petugas.
2. Indikator *Reliability* (Kehandalan) dalam penelitian ini sudah cukup berjalan dengan baik namun masih perlu adanya penyederhanaan prosedur dalam pelayanan pembuatan sertifikat tanah karena masih cenderung rumit, sehingga diharapkan masyarakat yang mengurus pembuatan sertifikat tanah akan merasa puas.
3. Indikator *Responsiveness* (Daya Tanggap) dalam penelitian ini sudah cukup baik namun harus ditingkatkan kembali ketanggapan dari para

petugas terkait demi terwujudnya kepuasan bagi masing-masing pemohon sertifikat tanah.

4. Indikator *Assurance* (Jaminan) dalam penelitian ini sudah cukup baik. Para petugas pelayanan dianggap ramah dan sopan dalam melayani kebutuhan masyarakat, namun harus ditingkatkan kembali kualitas pelayanan dalam pembuatan sertifikat tanah terutama pada ketepatan waktu penyelesaian sertifikat.
5. Indikator *Emphaty* (Empati) dalam penelitian ini sudah cukup baik. Para petugas dianggap mampu memahami kebutuhan dan kesulitan dari masyarakat yang mengurus pembuatan sertifikat tanah, namun perlu ditingkat kembali kualitas pelayanan dalam pembuatan sertifikat tanah dengan memprioritaskan perhatian perbaikan kualitas pelayanan sehingga menumbuhkan kepercayaan para masyarakat.