

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kinerja pelayanan pertanahan akhir pekan (Pelataran) di Kantor Pertanahan Kabupaten Banyumas, yang dianalisis menggunakan indikator kinerja pelayanan publik menurut Dwiyanto (2006), yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Produktivitas pelayanan Pelataran belum sepenuhnya optimal. Dari aspek efektivitas, Pelataran belum sepenuhnya mencapai tujuan dalam distribusi beban pelayanan pada hari kerja dikarenakan karena tidak melayani penyelesaian berkas dan hanya terbatas pada layanan informasi serta pengambilan produk. Namun demikian, dari sisi efisiensi, pelayanan tergolong cukup baik karena didukung oleh pemanfaatan waktu yang optimal, tidak adanya penumpukan pekerjaan, serta beban kerja yang relatif ringan.
2. Kualitas layanan Pelataran secara umum tergolong cukup baik. Petugas mampu menjelaskan prosedur pelayanan dengan jelas dan pelayanan berlangsung secara sederhana serta tidak berbelit-belit. Selain itu, fasilitas yang tersedia dinilai cukup memadai untuk mendukung pelayanan. Namun demikian, kualitas layanan masih memiliki hambatan

dalam hal keterbatasan informasi yang dapat diberikan secara langsung kepada masyarakat.

3. Responsivitas pelayanan Pelataran tergolong cukup baik. Petugas menunjukkan ketanggapan dalam merespon kebutuhan dan kendala masyarakat, serta berupaya memberikan solusi sesuai dengan kewenangan yang dimiliki. Selain itu, program Pelataran juga telah mengalami penyesuaian jenis layanan sebagai bentuk adaptasi terhadap kebutuhan masyarakat dan penyesuaian terhadap aturan baru tentang sertipikat elektronik.
4. Responsibilitas pelayanan Pelataran tergolong baik. Hal ini ditunjukkan dengan kepatuhan petugas terhadap prosedur yang berlaku serta adanya pembagian tugas yang jelas dalam pelaksanaan pelayanan. Selain itu, terdapat koordinasi dan kerja sama yang baik antar petugas. Namun demikian, masih ditemukan kendala dalam kedisiplinan petugas, seperti keterlambatan dan ketidakhadiran, yang menunjukkan perlunya peningkatan dalam pengelolaan sumber daya manusia.
5. Akuntabilitas pelayanan Pelataran tergolong cukup baik. Hal ini terlihat dari adanya keterbukaan informasi melalui media sosial dan layanan langsung, serta adanya mekanisme pencatatan, pelaporan, dan pengawasan pelayanan. Namun demikian, diperlukan adanya evaluasi secara berkala untuk meninjau pelaksanaan dan keberlanjutan program PELATARAN.

Secara keseluruhan, pelayanan Pelataran sebagai inovasi pelayanan publik telah dilaksanakan dengan cukup baik dan dapat memberikan kemudahan akses layanan bagi masyarakat, khususnya bagi yang memiliki keterbatasan waktu pada hari kerja. Namun demikian, kinerja pelayanan masih perlu ditingkatkan, terutama dalam aspek efektivitas, pemanfaatan layanan, serta penguatan sistem pelayanan agar dapat berjalan lebih optimal dan berkelanjutan.

5.2. Implikasi

Berdasarkan kesimpulan tersebut, penelitian ini memiliki beberapa implikasi sebagai berikut:

1. Implikasi Teoritis

Penelitian ini memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian kinerja pelayanan publik, khususnya terkait penerapan indikator kinerja menurut Dwiyanto dalam konteks inovasi pelayanan. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi tambahan dalam memahami bahwa setiap indikator kinerja, seperti produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas, dapat menunjukkan capaian yang berbeda-beda dalam suatu program pelayanan.

2. Implikasi Praktis

Secara praktis, penelitian ini menunjukkan bahwa Pelataran sebagai inovasi pelayanan belum dimanfaatkan secara optimal, sehingga diperlukan langkah strategis untuk meningkatkannya, seperti penguatan sosialisasi dan perluasan jenis layanan. Selain itu,

tidak adanya target dan evaluasi yang jelas menunjukkan lemahnya pengukuran kinerja program, sehingga perlu disusun indikator kinerja yang lebih terukur. Keterbatasan kewenangan petugas juga menunjukkan perlunya peningkatan kapasitas dan dukungan kelembagaan agar pelayanan dapat lebih responsif dan tidak bergantung pada hari kerja.

