

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis hasil penelitian yang telah dibahas dari lima indikator diatas peneliti menemukan bahwa :

Pada indicator bukti langsung (*tangibles*) bagus karena fasilitas yang disediakan kantor BPN sudah memadai hal ini terbukti dari wawancara kepada masyarakat oleh peneliti, selain fasilitas juga disediakan layanan sertifikasi tanah secara online. Pada indicator kehandalan (*reliability*) Kurang baik karena waktu penerbitan sertifikat tidak menentu, keterlambatan penerbitan sertifikat tanah menjadi masalah yang paling banyak dari complain masyarakat, yang seharusnya 38 hari bisa melewati batas waktu tersebut seperti yang dituturkan masyarakat dari wawancara peneliti. Pada indicator daya tanggap (*responsiveness*) baik karena masyarakat mendapat respon yang baik dari para petugas, petugas dengan ramah dan cepat menyikapi urusan yang diajukan masyarakat. Berikut pada indicator jaminan (*assurance*) belum bagus karena kantor BPN sendiri mengklaim jika masih banyak tanah yang belum terdaftar atau memiliki sertifikat. Terakhir indicator empati (*emphaty*) bagus karena petugas Kantor Pertanahan memberikan perhatian pada setiap masalah dan complain dari masyarakat pengguna jasa layanan. Peneliti menyimpulkan bahwa Kantor Pertanahan telah melakukan layanan tetapi belum optimal karena ada beberapa kekurangan pada indicator diatas, dengan demikian observasi awal terkonfirmasi saat peneliti melakukan penelitian.

6.2 Saran

- 1) Kepada Kantor Pertanahan Kota Kupang agar dapat lebih mengoptimalkan pelayanan bagi masyarakat pengguna jasa layanan, harus konsisten dalam waktu penerbitan sertifikat. Kantor Pertanahan Kota Kupang juga harus lebih banyak melakukan sosialisasi ke kelurahan-kelurahan, agar lebih banyak lagi tanah yang tersertifikasi. Kantor Pertanahan juga harus mempertahankan hal yang baik atau lebih ditingkatkan.
- 2) Kepada masyarakat kota kupang yang mendapat jasa layanan pengurusan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kota Kupang, agar lebih mencari tahu dulu langkah-langkah, biaya yang harus dibayar, waktu penerbitan agar tidak terjadi kesalahan yang tidak diinginkan. Masyarakat juga harus lebih bisa mengontrol emosi, Karena jika ada kesalahan dari petugas pelayanan bisa dimaklumi dengan banyaknya pekerjaan yang mereka kerjakan.

DAFTAR PUSATAKA

- Abdurrahman. 1983. Beberapa Aspek tentang Hukum Agraria: Alumni Bandung.
- Agung Kurniawan. 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Pembaruan. Jakarta.
- Dwiyanto, Agus. 2002. Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM.
- Fahrul, Islam. 2017. Analisis Pelayanan Administrasi Pertanahan di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Pinrang. Skripsi: Universitas Hasanudin Makassar.
- Harahap, Debby Yolanda. 2017. Efektifitas Pelayanan Dalam Penerbitan Sertifikat Tanah Di Badan Pertanahan Nasional Kota Medan. Medan: Departemen Ilmu Administrasi Negera FISIP Universitas Sumatera Utara.
- Hardianti. 2020. Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Sertifikat Tanah Di Kantor Pertanahan Kabupaten Luwu Utara. Makasar: Prodi Ilmu Administrasi Negara FISIP Universitas Muhammadiyah Makasar.
- Moleong, Lexy. 2014. Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi. Jakarta: Remaja Rosda Karya.
- Sedarmayanti. 2003. Good Governance dalam Rangka Otonomi Daerah. Bandung: Sinar Grafika.
- Sinambela. 2006. Reformasi Pelayanan Publik: teori, kebijakan dan implementasi. Jakarta: Gramedia.
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Parasuraman dan Berry. 2012. *SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing, Vol.64.
- Pasalong, Harbani. 2013. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.
- Ridwan Juniarso dkk. 2009. Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik. Bandung: Nuansa.

Tjiptono, Fandy. 2014. Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian.
Yogyakarta: Andi Offset.

Peraturan Perundang-Undangan:

Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah No 24 Tahun 1997 Tentang Pertanahan.

Peraturan Pemerintah No 24 Tahun 2007 tentang Pendaftaran Tanah.

Peraturan Presiden Nomor 20 Tahun 2015 tentang Badan Pertanahan Nasional.

Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 1998 tentang Jaminan
Terhadap Kewajiban Pembayaran Bank Umum.

Peraturan Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3
Tahun 1999 tentang Pelimpahan Kewenangan Pemberian Hak Atas Tanah
Negara

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi
Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan

Website:

[Berita - Ombudsman RI](#)

[Kumpulan Berita Sertifikat Tanah Terbaru Dan Terkini - BeritaSatu.com](#)