

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1 KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dikemukakan pada bab sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan Sertifikat Tanah di Kota Kupang upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat tentang pensertifikatkan tanah, maupun dalam memberikan informasi tentang pertanahan sudah dapat dikatakan berjalan dengan baik.

##### **6.1.1 Bukti Langsung (*Tangibles*)**

*Tangibles* atau bukti langsung yaitu kemampuan organisasi dalam menunjang eksistensinya kepada pihak eksternal, penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini dilihat dapat dari pelayanan pembuatan sertifikat tanah dalam memperkenalkan masyarakat setiap diadakan pertemuan, kehadiran dari peserta penyuluhan sangat baik karena hampir semua peserta hadir pada saat diadakan sosialisasi.

### **6.1.2 Keandalan (*Reability*)**

*Reability* atau keandalan yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Keandalan dalam memberikan pelayanan mengenai mekanisme dan prosedur pembuatan sertifikat tanah, dengan memberikan prosedur yang mudah dan cepat sehingga masyarakat merasa puas. Mengenai hal tersebut dapat dikatakan cukup memuaskan karena masyarakat atau pemohon yang melakukan sertifikasitanah dapat mengetahui bagaimana urutan atau tata cara dalam melakukan sertifikat tanah dengan baik.

### **6.1.3 Daya Tanggap (*Responsiviness*)**

*Responsiviness* atau ketanggapan yaitu kemampuan membantu dan memberi pelayanan yang cepat dan tepat. Selalu berusaha untuk menjawab dan menjelaskan atas pertanyaan ataupun keluhan dari masyarakat tentang pertahanan dengan se jelas mungkin. Seuai dengan hal ini dapat dikatakan cukup baik. Hal ini karena petugas berusaha agar masyarakat dapat paham atau mengerti dengan apa yang telah dijelaskan dengan memberikan masyarakat kesempatan untuk bertanya sebanyak-banyaknya.

### **6.1.4 Jaminan (*Assurance*)**

*Assurance* atau jaminan yaitu pengetahuan, kemampuan, dan kesopanan pegawai kantor. Untuk kemampuan dan pengetahuan dari petugas sudah dapat dibuktikan dari pelayanan cukup memuaskan Hal ini dapat dikatakan cukup baik,

karena dengan diadakan penyuluhan-penyuluhan tersebut maka masyarakat tidak akan ketinggalan informasi-informasi mengenai penerbitan sertifikat atau serta syarat-syarat yang diperlukan dalam sertifikat tanah.

#### **6.1.5 Empati (*Empathy*)**

Empati memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan petugas kepada para pelanggan atau masyarakat dengan berupa memahami keinginan pemohon. Sikap dari pegawai memberikan pelayanan sertifikat tanah cukup memuaskan, hal tersebut terbukti dilihat dari sikap baik para pemohon dan ramah menghormati para pegawai karena dengan sikap ramah, sopan santun dan komunikasi yang baik masyarakat merasa di hargai dan dihormati.

### **6.2 SARAN**

Berdasarkan uraian kesimpulan diatas maka, saran yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Pemerintah Kota Kupang bersama Kantor Pertanahan agar selalu meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat khususnya dalam Pendaftaran Tanah guna tercapainya tujuan pendaftaran tanah.
2. Kantor Pertanahan Kota Kupang disarankan sebaiknya selalu meningkatkan kinerjanya menjadi lebih baik lagi, perlunya evaluasi yang intensif dalam melaksanakan tugas-tugasnya, sehingga dapat mengetahui kekurangan-kekurangan kinerjanya, dan dapat membenahi

sedini mungkin. Serta memberikan sosialisasi di bidang tentang pertanahan kepada masyarakat, sehingga masyarakat dapat mempersiapkan dokumen-dokumen yang dibutuhkan secara keseluruhan sehingga penerbitan sertifikatnya dapat selesai tepat waktu.

3. Kepada masyarakat supaya segera mengurus sertifikat tanahnya, mengingat akan pentingnya sertifikat tanah sebagai bukti yang dapat memberikan kekuatan dan kepastian hukum terhadap bidang tanah yang dimilikinya

## DAFTAR PUSTAKA

### Sumber Buku

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Indriantoro dan supomo. 2002. *Metode Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: BFEE

Tjiptono, fandy. 1997. *Manajemen Jasa*. Yogjakarta: Andi

Mahmudi, 2005. *Manajemen kinerja sektor publik*. Yogyakarta: UUP STIM YKPN

Achmad Ali Chomzah. 2004. "*Hukum Agraria (Pertanahan di Indonesia)*". Jakarta :  
Prestasi Pustaka.

Moleong, Lexy J. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja  
Rosdakarya

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif,  
dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta

Winono Yusuf. 2005. *Analisis Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan  
PT Alfa Ritelindo, Tbk di Surakarta*.

Wulandari Eka, 2007, "*Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan  
Perusahaan Daerah Air Minum*", Skripsi Jurusan Psikologi, Universitas  
Negeri Semarang.

Yusuf, A. M. 2014. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, & Penelitian Gabungan*. Jakarta: PRENADAMEDIA GROUP.

### **Peraturan Perundang-Undangan**

Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 Tentang Pokok Pokok Agraria.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2006 Tentang Badan Pertanahan Nasional.

### **Artikel/ Jurnal**

Anggraeni. 2011. *Peran Badan Pertanahan Nasional Dalam Pelayanan Publik Di Era Otonomi Daerah (Studi Kasus Kabupaten Deli Serdang)*, (online),(<http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/27556/4/Chapter%20I.pdf> , diakses tanggal 23 Januari 2015)

Wijaya, Amelia. (2015). “ *Analisis Pelayanan Administrasi pertanahan Dalam pengurusan Surat Kepemilikan Tanah Dikelurahan Kotapinang kecamatan Kotapinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan*” *Skripsi. Sumatera Utara. Universitas Sumatera Utara.*