BAB V
PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis penelitian mengenai kualitas pelayanan penerbitan sertifikat pengganti di Badan Pertanahan Nasional Kota Blitar, diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Badan Pertanahan Kota Blitar selalu berusaha untuk memberikan pelayan yang memuaskan kepada pemohon atau penerima layanan. Hal ini dapat dilihat dari lima indikator yang digunakan dalam menganalisis kualitas pelayanan yang meliputi :
   a. *Tangibles* atau bukti fisik di buktikan dengan adanya beberapa fasilitas yang dilengkapi guna menunjang kinerja pegawai serta untuk memberikan kenyamanan kepada pemohon layanan.
   b. *Reliability* atau kehandalan dibuktikan dengan kecermatan pegawai ketika memberikan layanan kepada pemohon serta kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang akurat, jelas serta memadai terkait prosedur pelayanan yang akan dilalui oleh pemohon.
   c. *Responsiveness* atau responsivitas dibuktikan dengan sikap dan kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan.
   d. *Assurance* atau jaminan dapat dibuktikan dengan kemampuan Badan Pertanahan Nasional dalam memberikan jaminan kepastian biaya dan waktu penyelesaian layanan. Jaminan lainnya juga diberikan dalam

bentuk latar belakang pendidikan pegawai yang sudah sesuai dengan jabatan atau tugas yang dilaksanakan.

e. *Empathy* dibuktikan dengan keterbukaan Badan Pertanahan Nasional dengan kritik dan saran yang diberikan oleh pemohon atau penerima layanan.

2. Dalam pelaksanaan proses penerbitan sertifikat pengganti terdapat beberapa kendala yang dialami baik oleh pemohon layanan atau dari Badan Pertanahan Nasional itu sendiri. Kendala yang dialami dapat berupa adanya error atau *trouble* pada sistem KKP (Komputerisasi Kantor Pertanahan) sehingga dapat menyebabkan keterlambatan dalam penyelesaian pelayanan, kendala selanjutnya yang terjadi pada Badan Pertanahan Nasional Kota Blitar yakni ketika pembuatan agenda sumpah yang akan dilakukan oleh pemohon, padatnya agenda kepala seksi maupun kondisi domisili pemohon yang berada di luar kota Blitar dapat menjadi kendala dalam proses layanan ini. Sedangkan kendala yang dialami oleh pemohon berupa banyankya kelengkapan berkas yang harus dilampirkan sehingga cukup memakan waktu dan tenaga.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijabarkan oleh peneliti, dapat ditarik beberapa saran yang dapat digunakan sebagai rekomendasi bagi berbagai pihak yang berkepentingan terhadap hasil penelitian yang telah dilakukan sebagai berikut:

1. Diperlukannya sosialisasi mengenai prosedur penerbitan sertifikat pengganti dengan memghadirkan pernagkat desa dan masyarakat. Tujuan dari sosialisasi

ini adalah untuk memastikan masyarakat mengetahui dan memahami prosedur dan persyaratan yang diperlukan dalam proses penerbitan sertifikat pengganti.

2. Diperlukannya sosialisasi akan pentingnya pemasangan patok tanah pada bidang tanah sebagai tanda kepemilikan guna menghindari adanya sengketa di kemudian hari.
3. Diperlukannya pemeliharan sistem KKP (Komputerisasi Kantor Pertanahan) secara berkala untuk meninimalisir adanya eror pada sistem tersebut.
4. Mengimplementasikan reformasi birokrasi dengan mengadopsi konsep Good Governance guna mengurangi birokrasi yang berlebihan dan meningkatkan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.
5. Memperkuat koordinasi dengan Kepolisian untuk mempercepat penyelesaian laporan kehilangan sertifikat. Hal ini dapat membantu Kantor Pertanahan dalam mempercepat proses penerbitan sertifikat pengganti.
6. Mengoptimalkan persyaratan yang harus dipenuhi oleh pemohon. Persyaratan yang berlebihan dapat menghambat proses penerbitan sertifikat pengganti. Kantor Pertanahan dapat melakukan evaluasi dan mengurangi persyaratan yang tidak penting, hanya menyisakan yang benar-benar diperlukan.