

BAB V

PEMBAHASAN

5.1 Pembahasan Hasil Penelitian

Pembahasan dalam penelitian ini merupakan data dan fakta yang ada di lapangan langsung, serta disesuaikan dengan aspek dari teori yang digunakan. Berikut ini hasil pembahasan dari pernyataan penelitian mengenai kualitas pelayanan dalam pembuatan sertifikat tanah di kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bogor yang disajikan teori Kualitas Pelayanan menurut Parasuraman, yaitu :

5.1.1 Bukti Langsung (*Tangibles*)

Bukti langsung, meliputi fasilitas fisik seperti ruang tunggu , tempat parkir, perlengkapan seperti meja dan kursi untuk pelayanan, dan sarana komunikasi seperti pelayanan online. Salah satu unsur dari pelayanan publik adalah bukti langsung yang diberikan oleh pemberi layanan kepada masyarakat yang menerima pelayanan. Bukti langsung yang dimaksud adalah suatu hal yang diberikan oleh pemberi layanan kepada penerima layanan , bukti langsung tersebut meliputi fasilitas fisik seperti ruang tunggu, perlengkapan seperti meja dan kursi untuk pelayanan, pegawai dan sarana komunikasi.

Berkaitan dengan indikator pelayanan publik yaitu bukti langsung, pelayanan yang diberikan oleh kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bogor adalah dengan memberikan ruang tunggu, kursi dan juga meja dalam melakukan pelayanan ,tempat parkir serta sarana komunikasi seperti pelayanan online.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, observasi di kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bogor serta hasil dokumentasi berupa foto yang diperoleh pada saat penelitian dari tanggal 4 November sampai 8 November 2022 adalah kantor BPN Kabupaten Bogor telah memberikan fasilitas berupa ruangan untuk menunggu serta menyediakan kursi tunggu untuk masyarakat yang datang. Masyarakat yang menerima pelayanan tersebut menilai bahwa untuk

kondisi ruang tunggu dan juga kursi untuk menunggu sudah baik namun untuk jumlahnya masih kurang karena masih banyak masyarakat yang menunggu dengan keadaan berdiri, untuk tempat parkir masih tergolong kecil karena masih ada kendaraan yang parkir di pinggir jalan, lalu untuk pelayanan *online* juga masyarakat mengatakan bahwa pelayanan tersebut sudah berjalan dengan baik serta untuk sosialisasinya sudah dilakukan menggunakan media sosial, di kantor BPN Kabupaten Bogor juga sudah tersedia *banner* yang menunjukkan aplikasi layanan *online* loketku untuk membantu masyarakat yang ingin mengakses aplikasi tersebut.

5.1.2 Kehandalan (*Reliability*)

Yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan sesuai standar.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, observasi di kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bogor serta hasil dokumentasi berupa foto yang diperoleh pada saat penelitian dari tanggal 4 November sampai 8 November 2022 adalah petugas yang ada di kantor BPN Kabupaten Bogor telah memberikan pelayanan yang cepat karena sudah ditunjuk sesuai dengan tugasnya dan juga sudah melakukan sesuai standar yang ada di kantor BPN Kabupaten Bogor dimana untuk pembuatan sertifikat tanah waktu yang diberikan kurang lebih selama 6 bulan dan masyarakat juga memberikan tanggapan bahwa pelayanan yang diberikan sudah cepat sehingga masyarakat tidak mengeluhkan waktu pengerjaan yang lama. Terlihat pada bagian loket pelayanan sudah dibagi-bagi untuk petugasnya seperti bagian pendaftaran, bagian pembayaran dan juga *customer service* sehingga dengan pembagian tugas tersebut dapat mempercepat waktu pelayanan.

5.1.3 Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Yaitu keinginan para staf untuk membantu para masyarakat dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Daya tanggap adalah suatu keinginan dari pemberi layanan kepada masyarakat untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan tanggap sebagai contoh dengan tidak membuat masyarakat menunggu terlalu lama untuk menerima pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, observasi di kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bogor serta hasil dokumentasi berupa foto yang diperoleh pada saat penelitian dari tanggal 4 November sampai 8 November 2022 adalah kantor BPN Kabupaten Bogor telah melakukan inovasi dengan membuat sistem nomor antrean yang dapat diakses secara *online* sehingga dapat memudahkan masyarakat dalam melakukan antrian pelayanan dengan tidak perlu antri lagi pada saat datang ke kantor. Dengan adanya sistem ini masyarakat merasa sangat terbantu karena dapat mempersingkat waktu tunggu dalam melakukan antrean. Sistem *online* layanan mandiri antrean *online* yang sudah ada sejak 2021 dibentuk karena angka pandemi Covid-19 pada tahun 2021 saat itu sedang tinggi-tingginya, oleh karena itu dengan adanya sistem ini masyarakat tidak terlalu banyak berkumpul di area kantor BPN Kabupaten Bogor untuk mengantre, lalu dengan adanya *banner* yang menunjukkan adanya sistem antrean *online* tersebut dapat membantu masyarakat yang masih bingung dengan cara penggunaannya karena pada *banner* tersebut diperlihatkan langkah-langkah penggunaannya.

5.1.4 Jaminan (*Assurance*)

Mencakup pemberian layanan berupa rasa aman bagi masyarakat disaat menerima layanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, observasi di kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bogor serta hasil dokumentasi

berupa foto yang diperoleh pada saat penelitian dari tanggal 4 November sampai 8 November 2022 adalah BPN Kabupaten Bogor telah menyediakan keamanan berupa CCTV serta *security* yang berjaga di area kantor BPN Kabupaten Bogor terutama dibagian pintu masuk kantor untuk menjaga keamanan masyarakat pada saat melakukan pelayanan di kantor BPN Kabupaten Bogor lalu untuk kebersihannya pun telah dibersihkan setiap hari sehingga kebersihan di kantor BPN Kabupaten Bogor terjaga. Lalu masyarakat juga memberikan jawaban bahwa keamanan yang ada sudah terjamin karena adanya *security* dan CCTV di setiap tempat, untuk kebersihannya juga sudah bersih.

5.1.5 Empati (*Emphaty*)

Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan masyarakat seperti memberi perhatian khusus bagi masyarakat difabel dan masyarakat lanjut usia.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, observasi di kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bogor serta hasil dokumentasi berupa foto yang diperoleh pada saat penelitian dari tanggal 4 November sampai 8 November 2022 adalah kantor BPN Kabupaten Bogor memberikan perlakuan khusus kepada masyarakat lanjut usia dengan loket pelayanan khusus yang diberi tanda karpet merah serta terletak dipojok kanan ruangan pelayanan dan untuk masyarakat difabel telah diberikan fasilitas berupa alat bantu seperti kursi roda dan tempat parkir khusus bagi difabel, namun untuk kondisi kursi rodanya kurang baik karena kotor dan karatan. Masyarakat yang menjadi informan juga memberikan tanggapan bahwa benar adanya perlakuan khusus tersebut karena telah melihat saat melakukan pelayanan ada masyarakat lanjut usia yang lebih didahulukan.