

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian tentang kualitas pelayanan dalam pembuatan sertifikat tanah di kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bogor, dapat dilihat dari 5 (lima) indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan menurut Parasuraman , yaitu : bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Adapun kesimpulan dari indikator Kualitas Pelayanan adalah sebagai berikut :

1. Indikator bukti langsung dalam pelayanan yang diberikan oleh BPN Kabupaten Bogor, berdasarkan hasil penelitian terkait dengan bukti langsung sudah terlaksana dan berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dari sudah tersedianya properti-properti seperti kursi tunggu , meja pelayanan, ruang tunggu dan tempat parkir serta didukung dengan jawaban-jawaban narasumber yang menambah bukti bahwa pelayanan yang ada belum baik karena kondisi kursi di ruang tunggu bagian luar masih kurang sehingga masyarakat menunggu secara berdiri dan tempat parkir tidak cukup luas sehingga banyak kendaraan parkir di luar area tempat parkir.
2. Berdasarkan indikator kehandalan, dari hasil penelitian terkait dengan kehandalan dari petugas pelayanan yang ada di BPN Kabupaten Bogor didapatkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah cepat dalam memproses pembuatan sertifikat tanah. Diberikan bukti lain juga dengan pernyataan staff yang menunjuk petugas bagian loket yang sesuai dengan kemampuannya sehingga proses pelayanan yang diberikan dapat terlaksana dengan cepat. Kehandalan yang diberikan sudah baik.
3. Indikator daya tanggap, dari hasil penelitian didapatkan bahwa daya tanggap yang diberikan oleh BPN Kabupaten Bogor agar masyarakat tidak menunggu terlalu lama adalah dengan menerapkan sistem nomor antrean yang dapat diakses secara online atau dapat mengambil secara langsung. Dengan adanya inovasi tersebut dapat mempersingkat waktu antrian bagi

masyarakat yang akan datang ke kantor BPN Kabupaten Bogor sehingga pelayanan yang ada sudah baik.

4. Indikator jaminan, hasil yang ditemukan dalam penelitian adalah tingkat keamanan sudah baik karena ditempatkan petugas keamanan berupa *security* yang berjaga di area kantor BPN Kabupaten Bogor terutama dibagian pintu masuk kantor dan pintu masuk tempat parkir serta tersedianya CCTV diberbagai ruangan yang ada di kantor.
5. Indikator empati, hasil yang didapat dari beberapa masyarakat yang menjadi narasumber adalah bahwa masyarakat membenarkan pernyataan dari fasilitas kursi roda dan perlakuan khusus bagi masyarakat lanjut usia dan difabel. Namun untuk hasil dari observasi menunjukkan bahwa BPN Kabupaten Bogor kurang memperhatikan kondisi kursi roda bagi masyarakat difabel karena kotor dan juga karatan sehingga kurang nyaman digunakan , untuk indikator ini belum baik.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang dilakukan, maka saran yang diajukan untuk kualitas pelayanan dalam pembuatan sertifikat tanah di kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bogor, yaitu :

1. Diharapkan untuk BPN Kabupaten Bogor untuk menambahkan kursi tunggu di bagian luar sehingga masyarakat yang datang dapat menunggu dengan nyaman karena masih banyak dilihat masyarakat yang berdiri ketika menunggu proses pelayanan serta memperluas tempat parkir sehingga tidak ada lagi kendaraan yang parkir di luar tempat parkir.
2. Diharapkan kepada BPN Kabupaten Bogor juga memperhatikan kebersihan untuk fasilitas terutama fasilitas kursi roda yang digunakan untuk membantu masyarakat berkebutuhan khusus supaya masyarakat juga merasa nyaman saat menggunakannya.