

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

1. Pelayanan pada Kantor Pertanahan Kota Gorontalo belum dapat memenuhi kepuasan masyarakat. Hal ini ditunjukkan dari hasil penelitian yang secara keseluruhan dinilai tidak memuaskan terhadap kualitas pelayanan Kantor Pertanahan Kota Gorontalo. Ketidakpuasan masyarakat terhadap indikator kualitas pelayanan ditandai dengan rata-rata kinerja yang rendah dibawah rata-rata harapan.
2. Indikator-indikator yang perlu diprioritaskan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Kantor Pertanahan Kota Gorontalo adalah Ada kuitansi kejelasan biaya sertipikat, masyarakat mengetahui tabel biaya pengurusan, adanya Fasilitas seperti area parkir dan toilet yang berfungsi dengan baik, penyelesaian masalah tanah tidak berpihak kepada orang yang berduit, keberadaan Kios-K di area loket pelayanan membantu masyarakat yang membutuhkan informasi pelayanan pertanahan, adanya penyuluhan masalah pertanahan kepada masyarakat, tata halaman kantor asri dan bersih, Kantor Pertanahan secara rutin melakukan layanan jemput bola, penyelesaian proses pengurusan tepat waktu, petugas selalu memenuhi janjinya, petugas BPN tidak pilih kasih terhadap semua masyarakat pengguna layanan, jangka waktu pelaksanaan prona tidak mempengaruhi daya tampung peserta prona, sikap dan perhatian petugas kepada masyarakat baik dan responsif dalam melayani, petugas senyum dalam melayani.
3. Kebijakan yang direkomendasikan dalam rangka meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Kantor Pertanahan Kota Gorontalo adalah melakukan evaluasi kualitas pelayanan berdasarkan tingkat kualitas pelayanan yang mendapatkan prioritas untuk diperbaiki kualitas pelayanannya, agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat lebih baik dari pelayanan sebelumnya.

6.2. Saran

1. Dalam rangka menindaklanjuti penelitian yang dilakukan oleh *GTZ* bekerja sama dengan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Kantor Pertanahan Kota Gorontalo telah ditemukan mengenai prioritas perbaikan kualitas pelayanan, maka perlu direkomendasikan :
 - a. Segera memerintahkan kepada petugas loket pelayanan khususnya penerima biaya permohonan untuk selalu membuat meyerahkan surat tanda bukti setor kepada masyarakat pengguna layanan.
 - b. Perlu segera dilakukan upaya pemasangan papan informasi mengenai tabel biaya pengurusan sertipikat hak atas tanah, sehingga masyarakat dapat mengetahui secara jelas mengenai biaya-biaya yang seharusnya dibayarkan kepada Kantor Pertanahan tanpa harus menanyakan jumlah biaya tersebut kepada petugas.
 - c. Memperluas halaman parkir yang ada diantaranya dengan merubah atau menghilangkan pagar yang ada pada Kantor Pertanahan tersebut sehingga dengan keterbatasan lahan parkir yang ada bisa memuat lebih banyak kendaraan yang parkir. Sedangkan untuk fasilitas toilet sebaiknya direkomendasikan untuk dipugar dan dipindah ke tempat yang lebih dekat lagi dengan ruang tunggu area loket pelayanan sehingga lebih mudah diketahui keberadaannya dan harus selalu dalam kondisi yang bersih dan wangi.
 - d. Membuat loket khusus pengaduan masalah pertanahan, sehingga sistem pelayanan terhadap masalah pertanahan dapat berjalan sesuai dengan peraturan yang berlaku dan masyarakat dapat dengan segera mengetahui solusi dan penyelesaiannya tanpa dibeda-bedakan antara yang berduit dan tidak berduit.
 - e. Meletakkan Kios-K ditempat lebih strategis dan bisa terjangkau dengan mudah oleh pengguna layanan pertanahan Kantor Pertanahan Kota Gorontalo.
 - f. Melakukan penyuluhan masalah pertanahan secara rutin dan terjadwalkan kepada seluruh masyarakat kota Gorontalo, sehingga

diharapkan dengan adanya penyuluhan yang dilakukan Kantor Pertanahan masyarakat dapat lebih paham dan mengetahui mengenai masalah pertanahan.

- g. Menata kembali halaman kantor dengan menanam tanaman dan selalu menjaga kebersihan agar terlihat asri dan bersih.
- h. Agar melakukan penjadwalan ulang terhadap kegiatan jempot bola (Larasita).
- i. Meminta dan bermohon kepada Badan Pertanahan Nasional pusat untuk dapat memberikan atau mengirimkan tenaga pegawai baru untuk dapat menambah jumlah pegawai yang ada pada Kantor Pertanahan Kota Gorontalo. Sehingga dengan adanya penambahan jumlah pegawai, Kantor Pertanahan Kota Gorontalo dapat lebih meningkatkan kinerjanya dan menyelesaikan permohonan masyarakat dengan tepat waktu sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- j. Menerapkan budaya “menepati janji” kepada seluruh pegawai dalam melaksanakan setiap pekerjaan yang dilakukan dengan baik terkait ketepatan janji pegawai yang diberikan kepada masyarakat dan senantiasa harus ditepati, karena janji yang tidak ditepati akan menyebabkan jurang pemisah yang dapat menjadi kendala dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- k. Menerapkan budaya netral atau tidak memihak kepada seluruh pegawai dalam melaksanakan setiap pekerjaan yang dilakukan dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada siapapun pengguna layanan pertanahan dan tidak membeda-bedakan antara masyarakat satu dengan masyarakat yang lain, karena sikap netral dan tidak pilih kasih sangat diperlukan dalam melaksanakan tugas memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- l. Memaksimalkan waktu kegiatan pelaksanaan Prona sehingga diharapkan dengan terbatasnya kuota calon peserta Prona, kegiatan tersebut bisa berjalan dan selesai dengan tepat waktu sesuai dengan target sehingga daya tampung peserta bisa maksimal.

- m. Melakukan pelatihan melayani masyarakat secara berkala terhadap pegawainya agar petugas mengerti dan mengimplementasikan perhatian dan sikap yang baik dan responsif terhadap masyarakat.
 - n. Melakukan dan mengadakan pelatihan khusus keramahan dalam rangka melayani masyarakat kepada pegawai Kantor Pertanahan Kota Gorontalo.
2. Diperlukan penelitian lebih lanjut dengan mengganti sudut pandang responden, Penelitian eksternal yang melibatkan masyarakat telah dilakukan dua kali, sedangkan penelitian internal Kantor Pertanahan belum pernah dilakukan. Sehingga diharapkan dengan diadakan penelitian kembali mengenai evaluasi kinerja pegawai Kantor Pertanahan Kota Gorontalo, kendala yang dihadapi petugas dalam memuaskan pelayanannya kepada masyarakat bisa ditemukan solusi dan diimplementasikan kepada masyarakat.

