

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang penulis ambil dari hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Pertanahan Kota Depok yang berikan dengan dimensi:

- 1) Kesederhanaan sudah cukup baik dibuktikan dengan cara proses pendaftaran yang tidak membutuhkan waktu yang lama serta dengan syarat yang tidak memberatkan masyarakat, dimensi yang kedua yaitu
- 2) Kejelasan belum terlalu baik dibuktikan masih adanya beberapa berkas serta permohonan dari masyarakat untuk proses pendaftaran sertifikat masih banyak yang belum selesai sesuai waktu yang ditentukan, dimensi yang ketiga yaitu
- 3) Kepastian Waktu masih kurang baik dibuktikan dengan adanya beberapa masyarakat yang masih mengeluhkan tentang estimasi waktu yang belum jelas dimensi yang ke empat yaitu
- 4) Akurasi sudah cukup baik dibuktikan dengan pelayanan petugas loket yang membantu masyarakat yang masih merasa bingung ketika mendaftarkan suatu permohonan di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Depok, dimensi yang kelima yaitu
- 5) Keamanan sudah cukup baik hal ini dibuktikan dengan adanya jaminan yang diberikan oleh Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Depok tentang privasi data pemohon atau masyarakat sesuai dengan aturan yang berlaku, dimensi yang ke enam yaitu
- 6) Tanggung jawab sudah cukup baik dibuktikan dengan terjaminnya proses pendaftaran tanah sistematis lengkap dengan mengacu kepada Peraturan Menteri No 12 Tahun 2007 tentang PTSL, dimensi yang ke tujuh yaitu

- 7) Kelengkapan sarana dan prasarana sudah baik dibuktikan dengan adanya fasilitas di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Depok, dimensi yang ke delapan yaitu
- 8) Kemudahan akses sudah cukup baik dibuktikan dengan mudahnya akses untuk mendaftar melalui online ataupun dengan melalui kelurahan dalam proses pendaftaran PTSL, dimensi yang ke sembilan yaitu
- 9) Kedisiplinan sudah baik dibuktikan dengan disiplinnya para pegawai Kantor Pertanahan Nasional Dalam melayani masyarakat, dimensi yang ke sepuluh yaitu
- 10) Kenyamanan, dapat dibuktikan dengan antrean yang tertib dan tidak ada yang saling mendahului, dikarenakan pemohon sudah memiliki nomor antrean .



5.2 Saran

Saran yang dapat penulis berikan untuk menyelesaikan kendala yang terdapat dibagian internal kantor terkait dengan kualitas pelayanan, seperti kurangnya Sumber daya manusia yang handal dalam proses penginputan data yuridis pendaftaran tanah sebaiknya diberikan suatu pelatihan dan juga pembekalan sehingga menambah skil dan juga tingkat kerja pelayanan yang lebih baik.

untuk masalah eksternal terkait petugas ukur dan juga pengawasan lapangan harus lebih di tingkatkan lagi untuk masalah kedisiplinan yang akan mempengaruhi kinerja pengukuran dilapangan, dengan demikian hasil ukur juga akan menjadi lebih baik dan akurasiya tepat dan tidak salah dalam pengambilan batas tetangga sebelah.

Saran teoritis alangkah baiknya pelayanan untuk PTSL dilakukan dan dilaksanakan dengan mengadopsi teori dari Ridwan dkk, dengan melihat indikator indikator yang akan menunjang keberhasilan pelayanan publik di Indonesia.

