

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, dapat disampaikan kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh langsung dan signifikan antara Akuntabilitas Kinerja terhadap kepuasan penerima program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap di Badan Pertanahan Nasional Kota Jakarta Selatan sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 diterima.
2. Terdapat pengaruh langsung dan signifikan antara Kualitas Pelayanan Publik terhadap kepuasan penerima program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap di Badan Pertanahan Nasional Kota Jakarta Selatan sehingga dapat disimpulkan bahwa H2 diterima.
3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel gabungan (X1, X2,) secara simultan terhadap kepuasan masyarakat (Y). Hal ini menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara Akuntabilitas Kinerja dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan penerima program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap di Badan Pertanahan Nasional Kota Jakarta Selatan sehingga dapat disimpulkan bahwa H3 diterima.
4. Akuntabilitas Kinerja dan Kualitas Pelayanan Publik berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat sebesar 75,3% sedangkan sisanya yaitu 24,7% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

5. Variabel Akuntabilitas Kinerja agar memperhatikan nilai mean terkecil terdapat pada indikator A6 dengan nilai mean 3.48 dengan pernyataan “Tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.” Hal ini menunjukkan bahwa tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat perlu ditingkatkan dalam memenuhi kepuasan masyarakat.
6. Variabel Kualitas Pelayanan Publik dengan nilai mean terkecil terdapat pada indikator KPB6 dengan nilai mean 3.52 dengan pernyataan “Petugas segera memberikan informasi terbaru jika ada perubahan di dalam prosedur, teknis serta administrasi pelayanan.” petugas dalam memberikan informasi terbaru serta update prosedur, teknis serta administrasi pelayanan untuk bersosialisasi kepada masyarakat perlu ditingkatkan.
7. Variabel Kepuasan Masyarakat pada indikator dengan nilai mean terkecil terdapat pada indikator KM7 dengan nilai mean 3.33 dengan pernyataan “BPN Jakarta Selatan sangat bermanfaat untuk saya dalam membangun rumah”. BPN Jakarta Selatan sangat bermanfaat untuk saya dalam membangun rumah harus menjadi perhatian dan perlu ditingkatkan.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka peneliti memberikan beberapa saran untuk memperbaiki kesimpulan penelitian ini dikarenakan penelitian ini masih memiliki beberapa kekurangan sehingga perlu dilakukan perbaikan pada penelitian selanjutnya, sebagai berikut:

### **5.2.1 Saran Akademis**

1. Peneliti selanjutnya dapat menambah atau mencoba variabel lain yang lebih relevan terkait dengan kepuasan masyarakat seperti dana perimbangan ataupun anggaran pelayanan publik.
2. Selain menggunakan kuesioner atau pendekatan kuantitatif penelitian selanjutnya bisa menggunakan metode kualitatif atau wawancara secara langsung dengan tujuan agar responden dapat memahami pertanyaan dalam kuesioner sehingga hasil yang didapatkan pun mendapat hasil yang lebih terperinci dan akurat.

### **5.2.2 Saran Praktis**

1. Walaupun dalam pelaksana pertanggungjawaban akuntabilitas kinerja pelaksana program bantuan PTSL Pendaftaran Tanah Lingkungan sudah baik tetapi masih tetap memerlukan dukungan sarana dan fasilitas kerja yang memadai serta dibutuhkan koordinasi dengan instansi terkait.
2. Untuk memperoleh kesempatan atau pemerataan bantuan program bantuan PTSL Pendaftaran Tanah Lingkungan, masyarakat sudah ada memperoleh kesempatan tersebut walaupun masih ada beberapa masyarakat yang belum mendapat kesempatan, hal ini hanyalah masalah waktu yang tepat untuk mendapat bantuan berikutnya.
3. Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Badan Pertanahan Nasional Kota Jakarta Selatan diharapkan dapat memaksimalkan penerapan akuntabilitas pelayanan publik dalam melaksanakan kerjanya

agar dapat meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat dan mencapai target yang ingin dicapai oleh organisasi.

