

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Badan Pertanahan Nasional (BPN) kota Bekasi merupakan salah satu daerah yang menjalankan program Mall Pelayanan Publik (MPP). Lokasi Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Bekasi saat ini berada di pusat perbelanjaan BTC MAL lantai Ground Floor yang beralamat di Jl. HM. Joyo martono No. 42 DE, RT. 003/021, Margahayu Bekasi Timur Kota Bekasi.

Tujuan kehadiran Mall Pelayanan Publik adalah memberi kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Selain itu untuk meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha di Indonesia. Prinsip yang dianut dalam Mall Pelayanan Publik yaitu keterpaduan, berdayaguna, koordinasi, akuntabilitas, aksesibilitas dan Kenyamanan.

Untuk mengetahui kualitas layanan publik di ATR/BPN Kota Bekasi BTC saat ini, peneliti memilih menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk 1990 dalam Hardiyansyah (2011:46-47), yaitu Tangibel (Berwujud), Reability (Kehandalan), Responsiviness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan Empaty (Empati).

Hasil dan analisis kualitatif terhadap masing-masing dimensi kualitas pelayanan dapat diuraikan dengan penjelasan sebagai berikut:

- a) Dimensi Tangibel (Berwujud) Pada penelitian ini, tangibel mencakup hal-hal sebagai berikut: penampilan fisik dari aparatur, fasilitas, peralatan dan sarana pada Kantor ATR/BPN Kota Bekasi yang dimanfaatkan dalam pelaksanaan pelayanan public kepada seluruh pelanggan kantor. Dimensi tangibel ditentukan oleh indikator-indikator yaitu penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kenyamanan sarana pelayanan, kemudahan persyaratan pelayanan Pendaftaran Sertifikat Penghapusan Hak Tanggungan (ROYA) dan Peningkatan HAK (PH), kedisiplinan petugas jaga loket pelayanan, kemudahan akses jangkauan ke lokasi MPP Bekasi Trade Center,

dan penggunaan alat bantu komputer dalam melakukan pelayanan kepada para pelanggan.

- b) Dimensi Realibility (Kehandalan) Realibility merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara cermat, sesuai standar, kemampuan dan keahlian penggunaan alat bantu dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh MPP. Dimensi realibility ditentukan oleh indikator-indikator kecermatan, standar pelayanan, kemampuan menggunakan alat bantu, dan keahlian menggunakan alat bantu. Rangkaian analisis kualitatif yang dilakukan terhadap dimensi realibility kualitas pelayanan publik di MPP baik.
- c) Dimensi Responsiviness (Respon/ Ketanggapan) Responsiiviness merupakan kesediaan dan kesadaran untuk merespon setiap pemohon pelayanan dengan cepat, tepat, cermat, dan merespon setiap keluhan yang disampaikan oleh pemohon pelayanan. Dimensi responsiviness dalam penelitian ini ditentukan oleh indikator-indikator merespon setiap pelanggan dengan cepat, tepat, cermat, tepat waktu dan merespon keluhan-keluhan pelanggan. Pegawai MPP yang memberikan sapaan pada setiap pelangganya merupakan hal baik dalam sistem pelayanan publik. Sapaan itu dapat membuat para setiap pelangga itu merasa lebih dihargai oleh pegawai.
- d) Dimensi Assurance (Jaminan) Assurance merupakan kemampuan aparatur dalam memberikan jaminan, jaminan dari segi ketepatan waktu, biaya, legalitas, serta kepastian biaya dalam proses pelayanan publik di MPP. Dimensi assurance ini ditentukan oleh indikator-indikator; yaitu jaminan kepada para pelanggan yang menggunakan jasa pelayanan. Pada dimensi assurance pada penelitian ini menunjukkan hasil yang baik. Dimensi assurance itu berisi antara lain memberikan keyakinan dan membangun rasa percaya dalam diri pelanggan untuk tetap menggunakan jasa dari MPP.
- e) Dimensi Emphaty (Empati) Emphaty yaitu perhatian yang diberikan kepada pelanggan pelayanan publik . Kesediaan mendahulukan kepentingan pemohon pelayanan, sikap ramah, sopan, santun, tidak diskriminatif, dan sangat menghargai setiap pemohon pelayanan di MPP. Dimensi emphaty

ditentukan oleh indikator-indikator: mendahulukan kepentingan pelanggan, sikap pelayanan yang ramah, sopan, santun dan tidak diskriminatif (membedakan).

## 1.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah peneliti buat, saran yang dapat diberikan sebagai masukan untuk meningkatkan optimalisasi layanan publik pada Mall Pelayanan Publik di BPN/ATR Kota Bekasi Bekasi Trade Center adalah sebagai berikut:

- 1) Lakukan survei rutin terkait kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap layanan Mall Pelayanan Publik di ATR/BPN Kota Bekasi BTC. Lakukan juga evaluasi setiap kali selesai melakukan pekerjaan untuk menilai dan memperbaiki layanan ke depannya.
- 2) Kuota Pelayanan Pendaftaran Penghapusan Hak Tanggungan (ROYA) dan Peningkatan Hak ditambah sehingga Ketika masyarakat terdesak dan membutuhkan pelayanan bisa langsung mendtaangi lokasi Mall Pelayanan Publik BPN/ATR di Bekasi Trade Center tanpa harus pesimis tidak kebagian kuota.
- 3) Memberikan informasi terkait pelayanan pendaftaran penghapusan hak tanggungan (ROYA) dan peningkatan hak BPN/ATR Kota Bekasi di Mall Pelayann Publik Bekasi Trade Center melalui media social seperti Instagram ataupun twitter, dimana platform tersebut banyak diakses masyarakat masa kini.