

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* diperoleh nilai tingkat kesesuaian responden sebesar 82,90%, hal ini menunjukkan bahwa kinerja Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Timur terhadap 20 atribut kualitas pelayanan dalam melaksanakan pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) sudah menunjukkan hasil yang baik.
2. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dapat diketahui, atribut pada dimensi kehandalan (*reliability*) yang memiliki nilai rata-rata tingkat kinerja (*Performace*) tertinggi adalah kejelasan prosedur layanan nilai rata-rata 3,75, sedangkan yang memiliki nilai rata-rata terendah adalah Kejelasan persyaratan administrasi layanan dengan nilai rata-rata 3,63.
3. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dapat diketahui bahwa atribut pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) yang memiliki nilai rata-rata tingkat kinerja (*Performace*) tertinggi Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dengan nilai rata-rata 3,88 dengan nilai rata-rata 3,73. Sedangkan atribut yang mempunyai nilai rata-rata terendah atribut kesopanan, keramahan dan kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan dengan nilai rata-rata 3,23.
4. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dapat diketahui bahwa atribut-atribut pada dimensi jaminan (*assurance*), yang memiliki nilai rata-rata tingkat kinerja (*Performace*) tertinggi adalah atribut Hasil (produk/jasa) pelayanan juga dengan nilai rata-rata 4,43. Sedangkan

yang memiliki nilai rata-rata terendah adalah atribut kesesuaian penyelesaian layanan dengan janji layanan dengan nilai rata-rata 3,00.

5. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dapat diketahui bahwa atribut-atribut pada dimensi empati (*empathy*), yang memiliki nilai rata-rata tingkat kinerja (*Performace*) tertinggi adalah Pegawai menerapkan salam, senyum, dan sapa dengan nilai rata-rata 3,70. Sedangkan yang memiliki nilai rata-rata terendah adalah atribut Pegawai menanyakan keinginan/maksud pemohon/customer yang baru datang dengan nilai rata-rata 3,30.
6. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dapat diketahui bahwa atribut-atribut pada dimensi bukti fisik (*tangible*), yang memiliki nilai rata-rata tingkat kinerja (*Performace*) tertinggi adalah tersedia brosur dan sarana petunjuk informasi tentang proses pendaftaran dengan nilai rata-rata 3,70. Sedangkan yang memiliki nilai rata-rata terendah adalah atribut Pegawai berpenampilan rapi dan professional dengan nilai rata-rata 3,30.
7. Berdasarkan pada Analisa dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dapat diketahui ada atribut yang menjadi prioritas perbaikan karena berada pada Kuadran A. Atribut yang berada pada kuadran ini dinilai mempunyai tingkat kepentingan yang tinggi akan tetapi tingkat kinerjanya masih rendah. Adapun atribut yang menjadi prioritas adalah :
 - a. Kesesuaian penyelesaian layanan dengan janji layanan
 - b. Ruang tunggu dan pendaftaran yang nyaman
8. Berdasarkan pada Analisa dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* didapatkan beberapa atribut pada kuadran B. Pada kuadran ini, atribut-atribut kualitas pelayanan mempunyai tingkat kinerja yang telah sesuai dengan tingkat kepentingan atau harapan. Adapun atribut yang berada pada kuadran ini adalah sebagai berikut ini :
 - a. Kejelasan prosedur layanan
 - b. Kejelasan biaya pelayanan

- c. Hasil (produk/jasa) pelayanan
- d. Pegawai yang memberikan pelayanan ahli dalam bidangnya
- e. Waktu penyelesaian layanan
- f. Pelayanan tidak memandang status

B. Saran

Adapun saran yang bisa diberikan peneliti setelah melakukan penelitian ini ialah:

1. Bagi Kantor Pertanahan
 - a. Dimensi kehandalan (*reliability*), dimensi daya tanggap (*responsiveness*), dimensi jaminan (*assurance*), dimensi empati (*empathy*), dan dimensi bukti fisik (*tangible*) harus selalu ditingkakan dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan peserta/pemohon sehingga peserta/pemohon merasa puas.
 - b. Atribut – atribut yang masuk dalam prioritas usulan perbaikan (kuadran A) agar segera ditindaklanjuti, karena atribut -atribut tersebut mempunyai tingkat kepentingan yang tinggi bagi pedagang tetapi kinerjanya masih rendah. Penelitian ini terdapat beberapa saran yang dapat dipertimbangkan oleh pihak Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Timur dalam rangka meningkatkan kinerja pelayanan, antara lain :
 - 1) Kesesuaian penyelesaian layanan dengan janji layanan, hal ini sangat perlu diperbaiki agar Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Timur memperoleh citra baik di tengah masyarakat. Kesesuaian penyelesaian layanan dengan janji layanan dapat ditempuh dengan cara melakukan evaluasi secara berkala atas proses pemberian layanan, melakukan upgrading kualitas SDM dengan melaksanakan training dan refreshing, kemudian memacu para pegawai untuk meningkatkan kinerja dengan pemberian reward dan punishment.
 - 2) Ruang tunggu dan pendaftaran yang nyaman juga merupakan hal yang penting dan tak boleh luput dari perhatian dari Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Timur sebagai salah satu kantor pelayanan. Tanpa adanya ruang tunggu, bisa mengurangi nilai plus dari perkantoran. Hal ini tentu akan menimbulkan keluhan dari klien ataupun konsumen. Maka, menciptakan ruang tunggu yang nyaman adalah hal yang perlu. Inilah beberapa hal yang bisa dilakukan dalam

menciptakan desain ruang tunggu yang nyaman bagi pelanggan :

- Model atau desain untuk ruang tunggu bisa disesuaikan dengan konsep kantor. Jika kantor berkonsep minimalis maka ruang tunggu pun tidak harus memakan lahan terlalu banyak. Cukup dengan mengaplikasikan konsep minimalis yang nyaman dan tidak terlalu ramai dengan berbagai benda.
 - Warna, untuk menghilangkan stigma ruang tunggu yang membosankan, sebaiknya padu padankan warna sedemikian rupa agar terlihat lebih menarik. Bisa dengan menerapkan warna abu atau putih pada dinding sebagai dasar dan di beberapa poin diberikan sentuhan warna-warna cerah seperti hijau muda atau kuning yang terkesan memberikan semangat.
 - Furnitur, pemilihan furnitur yang tidak terlalu memakan tempat namun memiliki daya tampung yang banyak. Kursi-kursi yang empuk dengan sandaran bisa menjadi pilihan. Jika kantor tidak terlalu besar bisa ditempatkan *sofa set* beserta *coffee table* yang bisa memunculkan suasana hangat dan *homey*.
 - Fasilitas Pendukung, untuk membuat klien atau konsumen tidak merasa jenuh sebaiknya ditempatkan *tv cabinet* yang selain berfungsi untuk memberikan hiburan atau tontonan juga bisa dijadikan tempat untuk meletakkan majalah maupun koran. Bisa juga menempatkan brosur atau profil kantor di bagian bawah *tv cabinet* yang bisa dibaca kapanpun.
 - Aksesoris Untuk Desain Ruang Tunggu, Penambahan aksesoris bisa mempercantik ruang tunggu sehingga lebih nyaman bagi para tamu ataupun klien. Seperti vas bunga, dispensenser air minum, dan berbagai pajangan pendukung lainnya.
- c. Atribut – atribut yang masuk dalam kuadran B yang telah sesuai dengan harapan konsumen perlu untuk tetap dipertahankan dan bila perlu untuk ditingkatkan.
2. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini hanya terbatas pada mengukur tingkat kepuasan pada 5 (lima) dimensi yakni dimensi kehandalan (*reliability*), dimensi daya tanggap (*responsiveness*), dimensi jaminan (*assurance*),

dimensi empati (*empathy*), dan dimensi bukti fisik (*tangible*). Diharapkan bagi peneliti selanjutnya lebih memperluas variabel yang lain, agar dapat mengetahui lebih banyak faktor-faktor yang dapat memengaruhi kepuasan peserta atau pelanggan yang pada akhirnya dapat menjadi bahan masukan bagi pihak yang bersangkutan.