

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan uraian yang telah peneliti jelaskan pada bab sebelumnya, maka hasil yang dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelayanan publik dalam pembuatan sertipikat tanah perspektif fikih siyasah di Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin, masih kurang memuaskan. Meskipun Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah ditetapkan untuk menjamin pelayanan yang transparan, akuntabel, efisien, dan adil, implementasinya di lapangan masih menghadapi masalah seperti birokrasi yang rumit, waktu penyelesaian yang lambat, dan kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur. Meskipun Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin telah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran sertipikat tanah sesuai Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 dan prinsip fikih siyasah, masih adanya kekurangan dalam lima dimensi kualitas pelayanan: a. Bukti langsung (*Tangibles*), b. Keandalan (*reliability*), c. Daya tanggap (*responsiviness*), d. Jaminan (*assurance*), dan e. Empati (*emphaty*).
2. Faktor penghambat kualitas pelayanan publik dalam pendaftaran sertipikat tanah di Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin terbagi menjadi 2 yakni, Faktor Internal dan Faktor Eksternal. Diantara Faktor Internal tersebut yaitu; a). Kurangnya kesadaran diri dan wawasan pengetahuan petugas loket pelayanan dan, b). Keterbatasan sumber daya manusia, c). Prosedur administrasi yang kompleks serta kurangnya penjelasan oleh petugas. Sedangkan, Faktor Eksternal tersebut ialah, ketidakjelasan Batas Tanah dan Kurangnya Pemahaman Masyarakat.

B. Saran

Saran yang dapat peneliti sampaikan mengenai penelitian ini yakni sebagai berikut:

1. Adanya Sumber Daya Manusia (SDM) yang dikhususkan untuk melayani masyarakat disaat menunggu antrian loket, seperti membantu pengisian berkas, membantu menjelaskan brosur, membantu menggunakan mesin nomor antrian dan hal-hal yang bisa mempermudah masyarakat.
2. Pemerintah perlu melakukan pembinaan terhadap calon petugas loket pelayanan atau *customer service* agar memiliki pengetahuan, wawasan yang cukup guna meningkatkan pelayanan yang cepat tanggap dalam membantu menjelaskan persyaratan, proses, prosedur dan kendala lainnya. Pemerintah juga perlu melakukan pelatihan terhadap masyarakat agar masyarakat memiliki pengetahuan dasar tentang prosedur pendaftaran sertifikat tanah guna membangun kualitas pelayanan yang efisien, transparan dan adil pada masyarakat.
3. Kemudian untuk penelitian selanjutnya diharapkan agar menyempurnakan penelitian ini dengan meneliti kembali tentang Efektivitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan Sertipikat Tanah Perspektif Fikih Siyasah di Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin yang sudah berkembang dengan menggunakan sistem online.