

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, selanjutnya dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Penerbitan Sertifikat Tanah di Kantor Pertanahan Kota Batam serta faktor-faktor yang mempengaruhi sebagai berikut:

1. Pada penelitian ini kualitas pelayanan menurut Fandy Tjiptono (Hardiansyah, 2018), dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy pemerintah sudah sangat baik dan memadai yang ditentukan oleh beberapa indikator terhadap Kualitas Pelayanan Penerbitan Sertifikat Tanah di Kantor Badan Pertanahan Kota Batam terlihat dari hasil wawancara yang dilakukan oleh pegawai Kantor Badan Pertanahan Nasional dan didukung oleh pendapat masyarakat. Namun di dimensi reliability mungkin sedikit sering terjadi permasalahan di bagian penerbitan sertifikat tanah dikarenakan terjadinya permasalahan waktu yang kurang tepat.
2. Faktor pendukung Kualitas Pelayanan Penerbitan Sertifikat Tanah di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Batam sudah baik karena berdasarkan hasil wawancara yang didapat instansi ini menggunakan fasilitas teknologi yang canggih didalam proses pelayanannya. Dan faktor penghambat Kualitas Pelayanan Penerbitan Sertifikat Tanah di Kantor Badan Pertanahan

Nasional Kota Batam mungkin memiliki beberapa kendala sehingga membuat kualitas pelayanannya menjadi kurang baik.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti memberikan saran untuk dapat meningkatkan Kualitas Pelayanan Penerbitan Sertifikat Tanah di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Batam

1. Kepada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Batam disarankan agar dapat mengkaji terkait permasalahan masyarakat yang berkaitan dengan persoalan tanah.
2. Kepada peneliti selanjutnya disarankan agar lebih mengembangkan lagi hasil penelitian dan bisa mencari masalah baru yang dapat memunculkan solusi bagi instansi Badan Pertanahan Nasional Kota Batam