

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil wawancara, observasi yang telah dilakukan peneliti, dan fakta dilapangan, secara umum peneliti menyimpulkan bahwa Strategi Meningkatkan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Sentuh Tanahku di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bekasi sudah berjalan dengan baik. Berdasarkan hasil penulisan yang telah dikemukakan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

Strategi meningkatkan pelayanan publik di BPN Kab. Bekasi terkait pertanahan sudah berjalan dengan optimal dan efektif. Hal ini dibuktikan dengan sudah berjalannya beberapa program yang dibuat oleh BPN Kab. Bekasi dalam rangka meningkatkan pelayanan publik terkait pertanahan, seperti: dengan meningkatkan kualitas sumber daya, intens memberikan informasi kepada masyarakat terkait pemberkasan melalui petugas loket dan media sosial, selalu *update* terkait peraturan-peraturan baru. Selain itu BPN Kab. Bekasi menyediakan tempat seperti *Drive Thru* yang berada di Lingkungan Kantor BPN Kab. Bekasi untuk mengambil atau memproses berkas-berkas terkait pertanahan, serta BPN Kab. Bekasi hadir di Mall Pelayanan Publik Kab. Bekasi yang berada di Lottemart Cikarang untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus segala keperluan pemberkasan tidak perlu jauh-jauh datang ke Kantor Pertanahan Kab. Bekasi sehingga dapat menghemat waktu.

Adapun beberapa program pelayanan yang sudah diterapkan di BPN Kab. Bekasi terkait pertanahan seperti adanya program layanan Spesial, program PELATARAN (Pelayanan Pertanahan Akhir Pekan), Lampion, Sentuh Tanahku dan Loketku.

Begitupun dengan Sosialisasi Aplikasi Sentuh Tanahku di BPN Kab. Bekasi sudah berjalan dengan optimal dan efektif. Hal ini dibuktikan dengan adanya kegiatan sosialisasi yang sudah dilakukan oleh BPN Kab. Bekasi melalui berbagai cara seperti sosialisasi yang dilakukan secara tatap muka yaitu seminar dan melalui petugas loket, adapun dengan menggunakan media konvensional dan media baru (media sosial), seperti Radio, Televisi, Instagram, Youtube, hotline, dan bekerjasama PTSL untuk mensosialisasikan kepada masyarakat, serta melakukan pelatihan Sentuh Tanahku kepada seluruh pegawai Kantah kab. Bekasi, serta perwakilan Kantah kab. Bogor dan Survey Tanahku. Dalam melakukan sosialisasi Aplikasi Sentuh Tanahku, BPN Kab. Bekasi melakukan beberapa kegiatan sosialisasi, seperti sosialisasi tatap muka antara petugas loket atau *customer service* dengan masyarakat, petugas loket nantinya akan menjelaskan kepada masyarakat terkait Aplikasi Sentuh Tanahku.

Adapun kegiatan sosialisasi melalui media sosial yang sudah dilakukan oleh BPN Kab. Bekasi seperti *upload* foto berisi sosialisasi Aplikasi Sentuh Tanahku di berbagai media sosial seperti di Instragram, Youtube, Twitter, dan web ATR/BPN Bekasi. Namun, BPN Kab. Bekasi masih harus berusaha untuk melakukan sosialisasi Aplikasi Sentuh Tanahku, dikarenakan masih banyak masyarakat yang belum mengetahui dan paham tentang Aplikasi Sentuh Tanahku.

Masyarakat juga sudah cukup puas menggunakan Aplikasi Sentuh Tanahku untuk mengurus berkas terkait pertanahan, dikarena sangat membantu dan mudah dipahami, tersedia juga semua informasi layanan pertanahan di Aplikasi Sentuh Tanahku, sehingga sangat membantu masyarakat, serta Aplikasi Sentuh Tanahku sudah tepat sasaran, perjalanan berkasnya sudah akurat, dan sangat membantu untuk mengurus berkas-berkas pertanahan. Maka Kualitas Sistem, Informasi, dan Layanan Aplikasi Sentuh Tanahku sudah cukup baik dan membantu dalam mengurus pemberkasan terkait pertanahan, walau masih sering lama dan loading saat mengakses Aplikasi Sentuh Tanahku.

5.2 Rekomendasi

Penulis menyampaikan rekomendasi yang dirumuskan dan disampaikan kepada pihak-pihak yang dianggap memiliki kepentingan dengan hasil penelitian ini. Rekomendasi yang dibagi menjadi 2 (dua), yaitu rekomendasi bersifat akademik dan rekomendasi bersifat praktis. Adapun rekomendasi yang disampaikan sebagai berikut:

5.2.1 Rekomendasi Akademik

Berdasarkan hasil penelitian maka peneliti bermaksud untuk memberikan rekomendasi bagi peneliti selanjutnya yakni sebagai berikut:

1. Peneliti mengharapkan agar penelitian ini dapat berguna bagi mahasiswa khususnya Ilmu Administrasi Negarayang melakukan penelitian serupa atau

melakukan penelitian lanjutan atas topik yang sama terkait strategi meningkatkan pelayanan publik melalui Aplikasi Sentuh Tanahku.

2. Peneliti mengharapkan adanya inovasi dari Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bekasi dalam menjalankan suatu program atau kebijakan untuk meningkatkan pelayanan publik.

5.2.2 Rekomendasi Praktis

Berdasarkan hasil penelitian maka peneliti bermaksud untuk memberikan saran atau rekomendasi bagi instansi atau lembaga dengan harapan bisa bermanfaat bagi institusi atau lembaga tersebut, yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bekasi, diharapkan kedepannya dapat terus meningkatkan strategi meningkatkan pelayanan publik sehingga dapat memudahkan masyarakat dalam mengurus pemberkasan terkait pertanahan.
2. Diharapkan Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bekasi dapat terus melakukan sosialisasi Aplikasi Sentuh Tanahku lebih luas lagi agar lebih banyak masyarakat Kabupaten Bekasi yang mengetahui Aplikasi Sentuh Tanahku, dan memberikan penyuluhan kepada seluruh pengguna Aplikasi Sentuh Tanahku.
3. Diharapkan Kementerian Agraris dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional (ATR/ BPN) terus melakukan peningkatan dan perbaharuan untuk Aplikasi Sentuh Tanahku agar masyarakat dapat terbantu.

4. Bagi Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bekasi perlu meningkatkan kemampuan koordinasi, melakukan sosialisasi secara khusus kepada pemohon atau masyarakat, agar masyarakat lebih paham terkait Aplikasi Sentuh Tanahku.