

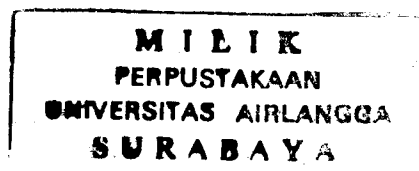
ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan program inovasi Layanan Tujuh Menit di BPN Surabaya II dan juga untuk mengetahui tipologi inovasi, level inovasi dan kategori inovasi Layanan Tujuh Menit. Latar belakang penelitian ini berawal dari keluhan masyarakat yang dilaporkan oleh Ombudsman dan KPP Jatim. Berdasarkan data Ombudsman tahun 2010 – 2013, BPN berada dalam posisi ke 4 sebagai instansi yang sering dikeluhkan oleh masyarakat. Sedangkan berdasar laporan KPP Jatim pada tahun 2011-2012, layanan pertanahan menempati posisi pertama dalam pengaduan masyarakat. Oleh sebab itu BPN Surabaya II membuat terobosan pelayanan melalui inovasi Layanan Tujuh Menit untuk meningkatkan kualitas pelayanan BPN dan inovasi ini masuk dalam top 25 inovasi pelayanan publik 2015 di Indonesia.

Teori dalam penelitian ini menggunakan teori dari Muluk (2008) yaitu tipologi inovasi, level inovasi dan kategori inovasi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Lokasi penelitian berada di BPN Surabaya II. Teknik penentuan informan adalah Purposive Sampling yang selanjutnya berkembang dengan teknik snowball. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara mendalam serta dokumentasi. Analisis data menggunakan analisis interaktif dari Miles dan Huberman.

Kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini adalah penerapan Inovasi Layanan Tujuh Menit di BPN Surabaya II berupa penyederhanaan alur, percepatan waktu pelayanan pengecekan sertifikat dan penghapusan hak tanggungan roya. Tipologi inovasi Layanan Tujuh Menit termasuk inovasi proses, inovasi metode dan inovasi kebijakan. Sedangkan level inovasinya adalah level incremental dan kategorinya merupakan kategori inovasi terusan. Saran yang diberikan agar pelaksanaan pelayanan Layanan Tujuh Menit lebih optimal adalah perlu adanya tambahan jaringan wifi, genset dan jumlah petugas operator.

Kata Kunci : Inovasi, Pelayanan dan Layanan Tujuh Menit



ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the application of the innovation program Layanan Tujuh Menit in BPN Surabaya II and also to determine the typology of innovation, level of innovation and innovation category Layanan Tujuh Menit. The background of this study originated from public complaints reported by the Ombudsman and KPP East Java. Based on the data of the Ombudsman in 2010 - 2013, BPN is in a position to 4 as an institution that is often complained by the people. While based KPP Java in 2011-2012, land services occupy the first position in public complaints. Therefore BPN Surabaya II made a breakthrough innovation services through Layanan Tujuh Menit to improve service quality and innovation BPN is in the top 25 innovations of public service in 2015 in Indonesia.

Theory in this study using the theory of Muluk (2008), namely the typology of innovation, level of innovation and innovation category. This study uses a qualitative method with descriptive type. The research location is in BPN Surabaya II. Informant determination technique is purposive sampling were then developed with the snowball technique. Data collection is done by observation, interview and documentation. Analyzed using interactivity of Miles and Huberman.

The conclusion of this research is the application of Innovation Layanan Tujuh Menit in BPN Surabaya II in the form of simplification of the flow, acceleration of service time checking and deletion of encumbrance Certificate Roya. Typology of Layanan Tujuh Menit innovation including process innovation, innovation and innovation policy methods. While the level of innovation is incremental and category level is the category of sustaining innovation. The advice given in order to service implementation Layanan Tujuh Menit more optimal is the need for additional network wifi, generators and number of an operator.

Keyword: Innovation, Service and Layanan Tujuh Menit

