

Analisis inovasi weekend service pada pelayanan publik Kantor Pertanahan Kota Tangerang = Analysis of weekend service innovation in public service Kantor Pertanahan Kota Tangerang

Widya Yuliantika Mulya, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20413848&lokasi=lokal>

Abstrak

Skripsi ini membahas kapasitas Kantor Pertanahan Kota Tangerang dalam melakukan inovasi weekend service, hambatan yang dihadapi, serta perubahan setelah diterapkannya weekend service. Layanan weekend service merupakan inovasi yang dilakukan sebagai jawaban atas pentingnya sertifikasi tanah yang dimiliki masyarakat sehingga tren sertifikasi tanah setiap tahunnya terus meningkat di Kota Tangerang. Namun ditemui kendala bahwa masyarakat memiliki keterbatasan waktu dalam mengakses pelayanan pertanahan di hari kerja. Teori yang digunakan antara lain teori pelayanan publik, kualitas pelayanan publik, serta inovasi sektor publik. Penelitian ini dilakukan secara kualitatif dengan tujuan deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kantor Pertanahan Kota Tangerang memiliki kapasitas dari segi ketersediaan pegawai, anggaran dan pembiayaan, serta dalam hal koordinasi antar unit kerja. Hambatan yang dihadapi antara lain adanya gangguan sinyal internet pada saat layanan serta tidak tersedianya nomor antrian bagi masyarakat. Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat tentang adanya tambahan layanan di hari Minggu sehingga mempengaruhi perbedaan banyaknya pengguna layanan di hari Sabtu dan Minggu. Tetapi pada dasarnya inovasi ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberi kemudahan bagi masyarakat untuk mengurus sertifikasi tanah di hari Sabtu dan Minggu.

.....This thesis discusses the capacity of Kantor Pertanahan Kota Tangerang for implementing weekend service innovation, the obstacles encountered, and the results after weekend service innovation was implemented. Weekend service innovation held as a response how important people to administer their land certification so the trend of land certification has increasing every year in Tangerang City. But people have limited time to access land services on weekdays. This research is done in qualitative with a descriptive approach using theories of public service, public service quality, and public service innovation.

The results of this research indicate that Kantor Pertanahan Kota Tangerang has a capacity in terms of availability of employees, budgeting, and coordination between units. The barriers in weekend service innovation are internet signal interference, the unavailability of queue number for the people, lack of socialization for public about the additional service on Sunday causing the different users on Saturday and Sunday. But, basically this innovation has been able to improve service quality with providing convenience for public to administer their land certification on Saturday and Sunday.