

ABSTRAK

APRIYANTI PRATIWI, 2018. Inovasi Pelayanan Publik Bidang Pertanahan Berbasis *Quick Wins* Di Kota Makassar, (Abdul Mahsyar dan Burhanuddin)

Quick Wins adalah pelayanan pertanahan yang diberikan kepada masyarakat bertujuan untuk mengubah system dan mekanisme kerja, pola pikir dan budaya kerja secara sistematis dan konsisten sejalan dengan tujuan dan sasaran Reformasi Birokrasi, sehingga pada gilirannya dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui keunggulan relatif pelayanan publik berbasis *quick wins* di Kota Makassar, untuk mengetahui komparabilitas pelayanan publik berbasis *quick wins* di Kota Makassar, dan untuk mengetahui kerumitan pelayanan publik berbasis *quick wins* di Kota Makassar. Jenis Penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Informan Pada Penelitian ini berjumlah 9 orang yang terdiri dari Kepala Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Makassar, Kepala Seksi Hubungan Hukum Pertanahan, Kepala Subseksi Penetapan Hak Tanah dan Pemberdayaan Hak Tanah Masyarakat, Petugas/Admin *quick wins* BPN dan Masyarakat yang merasakan pelayanan *Quick Wins*.

Pelaksanaan *quick wins* di Kota Makassar yang berjalan sejak tahun 2014 yang dilaksanakan oleh BPN Kota Makassar. Adapun keunggulan dari inovasi *quick wins* adalah adanya 2 model pelayanan pertanahan yakni, *one day service* dan Layanan Mobile Pertanahan 2409. Komparabilitas pelayanan *quick wins* yaitu fasilitas penunjang berbasis IT dan 1 unit mobil, keandalan, dan daya tanggap petugas *quick wins* . selain itu ada pula kerumitan dalam pelaksanaan *quick wins* adalah ditinjau dari segi jaminan ketepatan waktu yang dianggap kurang efektif karena adanya beberapa kendala internal BPN itu sendiri, yaitu : padatnya aktifitas di Kantor BPN dan juga terjadi ketidakseimbangan antara sumberdaya manusia dan pemohon sertifikasi tanah.

Kata Kunci: Inovasi, Pelayanan Publik, Quick Wins