

ABSTRAK

SYERINA AMALIA, ABDUL MAHSYAR, SUDARMI 2024. Inovasi Pelayanan Administrasi Melalui Program Rabu Laris di Kantor BPN Kabupaten Gowa.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi melalui program Rabu Laris di Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Gowa. Penelitian ini menggunakan teori karakteristik inovasi menurut Rogers dalam (Setiawan & Iqbal, 2019) yang terdiri dari keunggulan relatif (*relative advantage*), kesesuaian (*compability*), kerumitan (*complexity*), kemungkinan dicoba (*triability*) dan kemudahan diamati (*observability*). Metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian kualitatif deskriptif dengan teknik pemilihan informan menggunakan teknik purposive sampling. Sumber data yang digunakan berupa sumber data primer dan data sekunder dengan teknik pengumpulan data yaitu melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data meliputi reduksi data, penyajian dan penarikan kesimpulan. Serta melakukan uji validitas data menggunakan triangulasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi Rabu Laris telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan karakteristik inovasi (*relative advantage*), kesesuaian (*compability*), kerumitan (*complexity*), kemungkinan dicoba (*triability*) dan kemudahan diamati (*observability*), akan tetapi masih ada kendala yang dihadapi. (a) keunggulan relatif (*relative advantage*) menunjukkan adanya keunggulan atau nilai lebih dari segi waktu yaitu waktu pelayanan yang lebih cepat, (b) kesesuaian (*compability*) yaitu inovasi Rabu Laris sesuai dengan kebijakan yang berlaku pada kementerian ATR/BPN dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, (c) kerumitan (*complexity*) yaitu dalam pelaksanaan inovasi Rabu Laris masih terdapat kendala seperti berkas yang diajukan pemohon tidak lengkap, adanya gangguan pada sistem aplikasi Komputerisasi Kegiatan Pertanahan (KKP) sehingga menghambat proses pelayanan dan tidak adanya loket khusus pelayanan Rabu Laris, (d) kemungkinan dicoba (*triability*) menunjukkan bahwa inovasi Rabu Laris telah dilakukan uji coba kepada masyarakat, tetapi uji coba dengan cara sosialisasi melalui media sosial dianggap kurang efektif, karena adanya keterbatasan-keterbatasan dalam menjangkau seluruh lapisan masyarakat dan (e) kemudahan diamati (*observability*) menunjukkan bahwa meningkatnya jumlah masyarakat/pemohon yang mengurus sertifikat tanpa kuasa/perantara setiap tahunnya.

Kata kunci : Inovasi, Pelayanan Administrasi, Rabu Laris