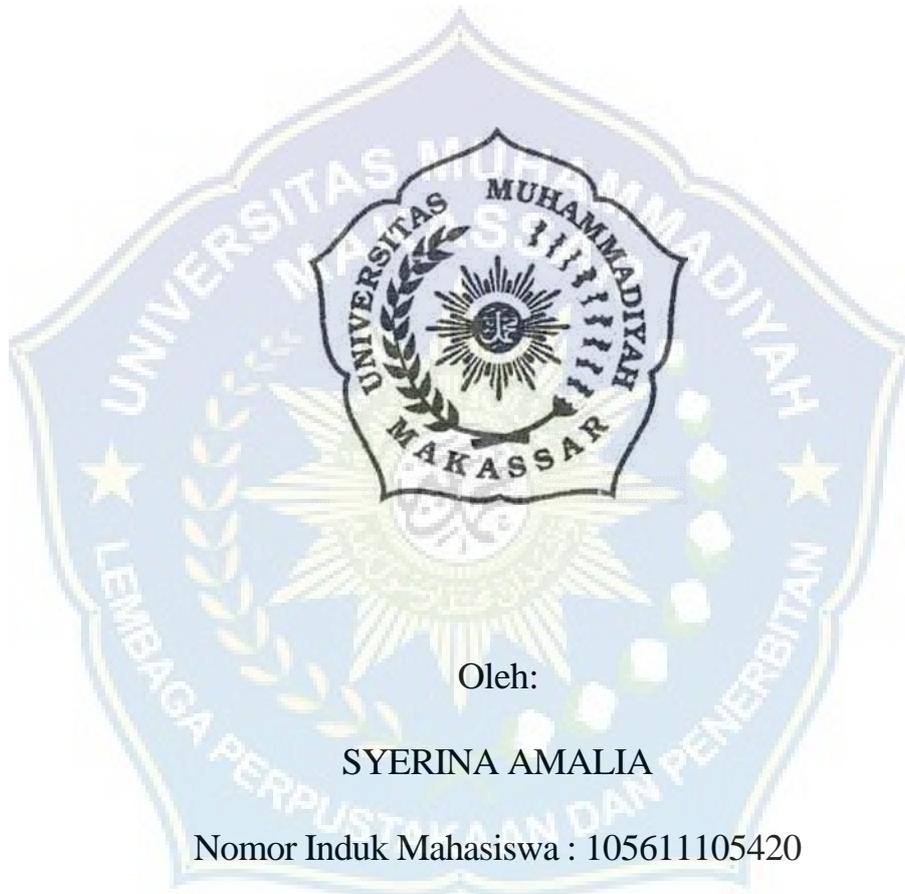


SKRIPSI

**INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI MELALUI
PROGRAM RABU LARIS DI KANTOR BADAN
PERTANAHAN NASIONAL (BPN) KABUPATEN GOWA**



Oleh:

SYERINA AMALIA

Nomor Induk Mahasiswa : 105611105420

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2024

SKRIPSI

**INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI MELALUI PROGRAM RABU
LARIS DI KANTOR BADAN PERTANAHAN NASIONAL (BPN)
KABUPATEN GOWA**

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi dan Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Administrasi Negara (S.AP)

Disusun dan Diajukan Oleh

Syerina Amalia

Nomor Induk Mahasiswa : 105611105420

Kepada

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2024

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Penelitian : Inovasi Pelayanan Administrasi Melalui Program
Rabu Laris di Kantor Badan Pertanahan Nasional
(BPN) Kabupaten Gowa

Nama Mahasiswa : Syerina Amalia

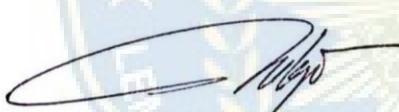
Nomor Induk Mahasiswa : 105611105420

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui :

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Abdul Mahsyar, M.Si



Dr. Hj. Sudarmi, M.Si

Mengetahui :

Dekan

Ketua Program Studi



Dr. Hj. Irvani Malik, S.Sos., M.Si

NBM: 730727



Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si

NBM: 991742

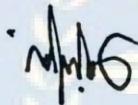
HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor: 0278/FSP/A.4-II/VII/45/2024 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari Rabu, tanggal 3 Juli 2024.

Mengetahui :

Ketua

Sekretaris



Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si

NBM: 730727



Dr. Andi Luhur Prianto, S.IP., M.Si

NBM: 992797

Tim Penguji :

1. Dr. Abdul Mahsyar, M.Si



2. Dr. Andi Rosdianti Razak, M.Si



3. Dr. Hj. Sudarmi, M.Si



4. Dr. Hafiz Elfiansya Parawu, M.Si



HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Syerina Amalia

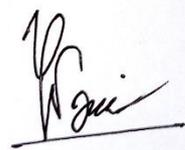
Nomor Induk Mahasiswa : 105611105420

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar skripsi ini adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 30 Mei 2024

Yang Menyatakan,



Syerina Amalia

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Penulis memanjatkan puji syukur yang tidak terhingga atas kehadiran Allah SWT, yang telah menganugrahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Inovasi Pelayanan Administrasi Melalui Program Rabu Laris di Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Gowa”. Shalawat dan salam tak lupa saya kirimkan kepada junjungan kita, Nabi Muhammad SAW beserta seluruh keluarga dan sahabatnya yang telah menjadi suri tauladan bagi segenap umat untuk tetap istiqamah diatas ajaran Islam hingga akhir zaman.

Penyusunan skripsi ini dalam rangka memenuhi syarat memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar. Penulis sangat menyadari bahwa keberhasilan dari penyusunan skripsi ini berkat bimbingan, bantuan, dan saran-saran dari beberapa pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada berbagai pihak, diantaranya:

1. Kedua orang tua yang paling berjasa dalam hidup saya, Bapak Syarifuddin dan Ibu Bunniati. Terima kasih yang sangat mendalam atas pengorbanan, nasihat, semangat serta doa-doa baik yang tiada henti untuk kemudahan dan kelancaran selama proses hidup saya terutama pada masa perkuliahan.
2. Bapak Dr. Abdul Mahsyar, M.Si selaku Pembimbing I dan Ibu Dr. Hj. Sudarmi, M.Si selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga

dan ilmunya dalam membimbing dan mengarahkan penulis dengan baik sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

3. Bapak Prof. DR. H. Ambo Asse, M.Ag selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Ibu Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M. Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
5. Bapak Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara.
6. Ibu Nurbiah Tahir, S.Sos., M.AP selaku sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Negara
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan ilmunya kepada penulis selama menempuh pendidikan dibangku kuliah.
8. Seluruh Staf Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
9. Seluruh pegawai Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Gowa yang telah bersedia meluangkan waktu untuk wawancara dengan penulis dan membantu penulis dalam pemberian kelengkapan data-data guna penyelesaian skripsi ini.
10. Terima kasih kepada sepupu Alghazaly Abidin, S.H., M.H., M.kn yang telah membantu, memberi masukan dan menyemangati penulis.
11. Seluruh teman seperjuangan IAN B Angkatan 2020 terkhusus untuk Intan, Tasya dan Yuyun yang telah kebersamai penulis dari awal perkuliahan hingga pada proses penyusunan skripsi.

12. Kepada kak Bagas yang telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis, mendengarkan keluh kesah, memberikan semangat, dukungan, tenaga dan waktu kepada penulis.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak terutama kepada Almamater Kampus Biru Universitas Muhammadiyah Makassar.



Makassar, 30 Mei 2024

Syerina Amalia

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

DAFTAR ISI

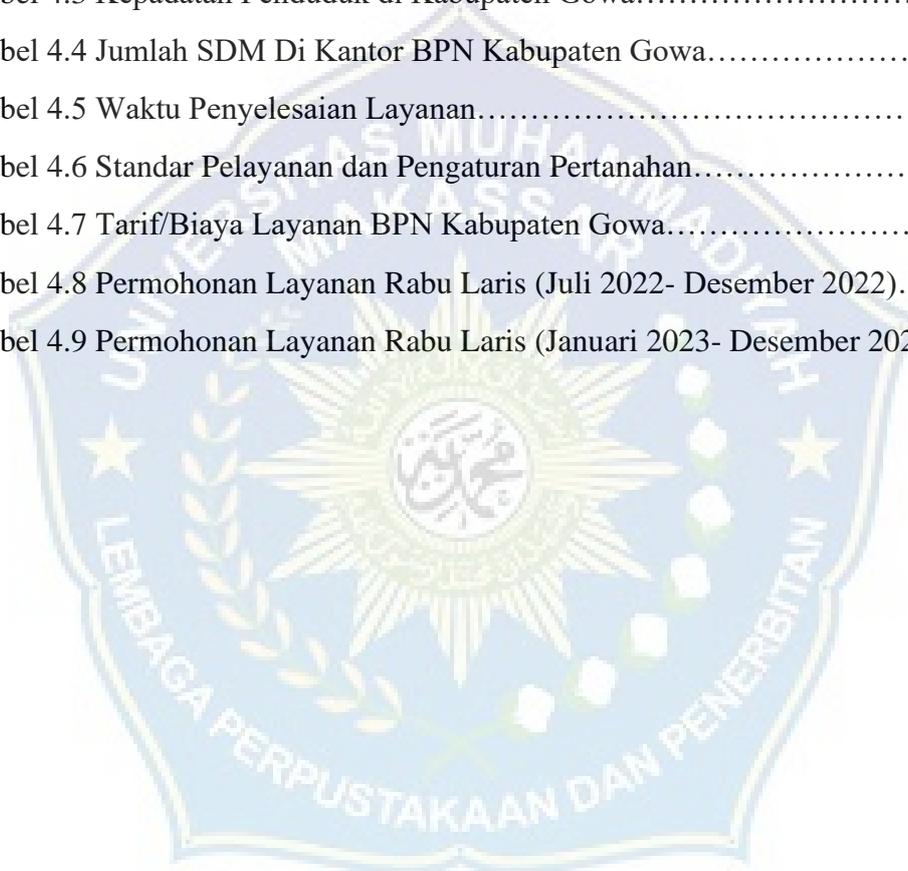
| | |
|---|------|
| HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI | iii |
| HALAMAN PENERIMAAN TIM | iv |
| HALAMAN PERNYATAAN | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| ABSTRAK | ix |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 8 |
| C. Tujuan Penelitian..... | 8 |
| D. Manfaat Penelitian..... | 8 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 10 |
| A. Penelitian Terdahulu | 10 |
| B. Teori dan Konsep | 13 |
| C. Kerangka Pikir..... | 31 |
| D. Fokus Penelitian | 32 |
| E. Deskripsi Fokus | 32 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 34 |
| A. Waktu dan Lokasi Penelitian..... | 34 |
| B. Jenis dan Tipe Penelitian | 34 |
| C. Sumber Data | 35 |
| D. Informan Penelitian | 35 |
| E. Teknik Pengumpulan Data | 36 |
| F. Teknik Analisis Data..... | 37 |
| G. Teknik Pengabsahan Data | 38 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 40 |
| A. Deskripsi Objek Penelitian..... | 40 |

| | |
|---|-----------|
| B. Hasil Penelitian..... | 51 |
| C. Pembahasan | 76 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 82 |
| A. Kesimpulan | 82 |
| B. Saran..... | 83 |
| DAFTAR PUSTAKA | 85 |
| LAMPIRAN..... | 88 |



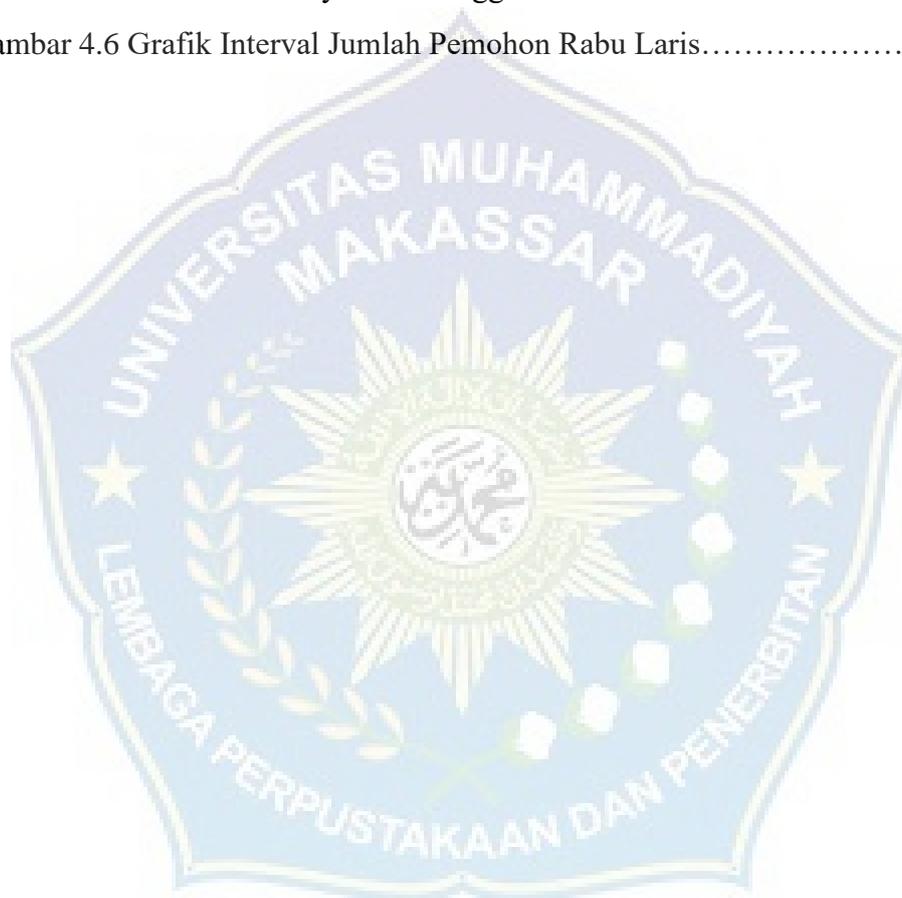
DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1.1 Jumlah Laporan Berdasarkan Dugaan Maladministrasi..... | 2 |
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu..... | 10 |
| Tabel 3.1 Informan Penelitian..... | 36 |
| Tabel 4.1 Luas daerah menurut kecamatan di Kabupaten Gowa, 2023..... | 42 |
| Tabel 4.2 Jumlah Penduduk Kabupaten Gowa Menurut Kecamatan dan Jenis Kelamin di Kabupaten Gowa..... | 43 |
| Tabel 4.3 Kepadatan Penduduk di Kabupaten Gowa..... | 44 |
| Tabel 4.4 Jumlah SDM Di Kantor BPN Kabupaten Gowa..... | 51 |
| Tabel 4.5 Waktu Penyelesaian Layanan..... | 55 |
| Tabel 4.6 Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan..... | 59 |
| Tabel 4.7 Tarif/Biaya Layanan BPN Kabupaten Gowa..... | 65 |
| Tabel 4.8 Permohonan Layanan Rabu Laris (Juli 2022- Desember 2022)..... | 74 |
| Tabel 4.9 Permohonan Layanan Rabu Laris (Januari 2023- Desember 2023).... | 75 |



DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pikir..... | 31 |
| Gambar 4.1 Peta Wilayah Kabupaten Gowa..... | 43 |
| Gambar 4.2 Struktur Organisasi Kantor BPN Kabupaten Gowa..... | 50 |
| Gambar 4.3 Bagan Alur Pelayanan..... | 66 |
| Gambar 4.4 Banner Rabu Laris dan Publikasi Melalui Media Sosial..... | 71 |
| Gambar 4.5 Testimoni Masyarakat Pengguna Rabu Laris..... | 71 |
| Gambar 4.6 Grafik Interval Jumlah Pemohon Rabu Laris..... | 76 |



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Birokrasi sebagai alat organisasi negara menjalankan berbagai kebijakan negara atau pemerintahan. Salah satu fungsi birokrasi adalah memberikan pelayanan kepada seluruh masyarakat sesuai dengan tugasnya masing-masing dan melayani masyarakat secara adil, merata, dan tidak diskriminatif. Dalam rangka optimalisasi penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah mengeluarkan berbagai kebijakan yang bertujuan untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat (Mahsyar, 2015).

Dalam Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 Ayat 1 menjelaskan bahwa, “pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Masyarakat menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah, meskipun tuntutan tersebut seringkali tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan publik yang ada selama ini masih bercirikan hal-hal seperti lambat, mahal, melelahkan, dan tidak pasti (Mahsyar, 2011).

Pelayanan publik pada hakikatnya merupakan pemenuhan hak dan kebutuhan dasar dari suatu negara bagi warga negaranya. Dalam urusan publik,

pemerintah diharapkan memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat. Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang berkualitas, prosedur yang jelas, waktu yang singkat dan biaya yang wajar semakin meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut terus berkembang didasari oleh pengetahuan bahwa warga negara mempunyai hak untuk menerima pelayanan dan pemerintah mempunyai tanggung jawab untuk menyediakannya (Indah Purnamasari, 2019) dalam (Prihartono, 2023).

Dalam pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia dianggap belum sepenuhnya dapat direalisasikan dengan baik, karena masih banyak berbagai permasalahan yang sering muncul dalam penerapannya. Berdasarkan rincian data yang diperoleh dari Ombudsman RI, pelayanan publik yang berada di Indonesia masih terdapat perilaku maladministrasi. Berikut ini data tentang dugaan maladministrasi pelayanan publik.

Tabel 1.1 Jumlah Laporan Berdasarkan Dugaan Maladministrasi

| Dugaan Maladministrasi | Persentase |
|--|------------|
| Tidak Memberikan Layanan | 35,27% |
| Penundaan Berlarut | 29,95% |
| Penyimpangan Prosedur | 22,22% |
| Permintaan Imbalan Uang, Barang dan Jasa | 4,35% |
| Tidak Patut | 3,86% |
| Tidak Kompeten | 1,93% |
| Berpihak | 1,45% |
| Penyalahgunaan Wewenang | 0,97% |
| Total | 100% |

Sumber : Ombudsman Republik Indonesia, Laporan Triwulan II 2023

Menyikapi permasalahan dalam pelayanan publik, masyarakat tentu mengharapkan adanya perbaikan. Perbaikan yang diharapkan adalah terobosan-

terobosan atau inovasi yang memungkinkan adanya perubahan ke arah yang lebih baik sehingga permasalahan dapat teratasi dan kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik dapat terpenuhi. Inovasi dalam pelayanan publik sangat penting untuk mendukung proses peningkatan kesejahteraan masyarakat. Rogers dalam (Hendiana, 2019) mengemukakan bahwa inovasi adalah sebuah ide, praktek atau objek yang dianggap baru oleh individu atau unit peangadopsi lainnya. Inovasi sangat penting dalam organisasi sektor publik untuk memecahkan masalah rendahnya kualitas pelayanan publik dan untuk mencapai efektivitas dan efisiensi dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Salah satu jenis pelayanan publik adalah pelayanan administrasi, Pelayanan administrasi adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, pengambilan keputusan, dekomentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, salah satunya yaitu sertifikat tanah.

Adapun kelompok pelayanan pertanahan yang diatur dalam Peraturan Kepala BPN No. 1 Tahun 2010 antara lain (a) pelayanan pendaftaran tanah pertama kali; (b) pelayanan pemeliharaan data dan pendaftaran tanah; (c) pelayanan pencatatan dan informasi pertanahan; (d) pelayanan pengukuran bidang tanah; (e) pelayanan pengaturan dan penataan pertanahan dan (f) pengelolaan pengaduan.

Untuk memberikan kepastian hukum mengenai hak atas tanah bagi seluruh masyarakat Indonesia dan menghilangkan konflik pertanahan yang mungkin timbul, maka pemerintah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Pokok-Pokok Agraria (UUPA) yaitu “tanah sebagai permukaan bumi yang penggunaannya dibutuhkan sebagai tempat permukiman, perdagangan, pertanian, industri, transportasi, jasa, rekreasi dan lain-lain”.

Pendaftaran tanah di Indonesia yang masih rendah selama ini membuat Pemerintah Indonesia membentuk regulasi percepatan pendaftaran tanah, yaitu melalui kebijakan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL). Dalam rangka percepatan pendaftaran tanah telah diterbitkan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala BPN No. 6 Tahun 2018 tentang Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap. Kebijakan ini menegaskan bahwa “PTSL merupakan kegiatan pendaftaran tanah untuk pertama kali yang dilakukan secara serentak bagi semua objek pendaftaran tanah di seluruh wilayah Republik Indonesia dalam satu wilayah desa/kelurahan atau nama lainnya yang setingkat dengan itu, yang meliputi pengumpulan data fisik dan data yuridis mengenai satu atau beberapa objek pendaftaran tanah untuk keperluan pendaftarannya”.

PTSL tidak dapat dilaksanakan oleh Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional sendiri, namun memerlukan sinergi dari berbagai instansi yang terkait. Oleh karena itu, untuk menyukseskan kebijakan PTSL, Presiden mengeluarkan Instruksi Presiden Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Percepatan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap di Seluruh Wilayah

Republik Indonesia. Dalam Inpres tersebut, Presiden menginstruksikan kepada para Menteri terkait, Kepala Kepolisian, Jaksa Agung, Kepala Lembaga dan para Kepala Daerah untuk mengambil langkah-langkah yang diperlukan sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangan masing-masing dalam rangka pelaksanaan percepatan Pendaftaran Tanah secara Sistematis Lengkap di seluruh wilayah Indonesia sebagai gerakan nasional dengan tujuan utama agar terwujudnya pendaftaran tanah secara lengkap di seluruh wilayah Indonesia dalam rangka mendukung Proyek Strategis Nasional (Kartono, 2020).

Sertifikat hak atas tanah berlaku sebagai alat bukti yang kuat sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 32 ayat 1 Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah yang berbunyi: “Sertifikat merupakan surat tanda bukti hak yang berlaku sebagai alat pembuktian yang kuat mengenai data fisik dan data yuridis yang termuat di dalamnya, sepanjang data fisik dan data yuridis tersebut sesuai dengan data yang ada dalam surat ukur dan buku tanah hak yang bersangkutan”.

Kabupaten Gowa merupakan salah satu kabupaten di Sulawesi Selatan, Indonesia. Ibu kota kabupaten ini terletak di kota Sungguminasa. Berbagai penghargaan telah di raih Kabupaten Gowa, salah satu nya yaitu Pemerintah Kabupaten (Pemkab) Gowa berhasil menerima Penghargaan Pembangunan Daerah (PPD) terbaik keempat tingkat nasional tahun 2023 dari Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional. Penghargaan ini diterima oleh Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) Kabupaten Gowa, Sujjadan mewakili Bupati

Gowa, Adnan Purichta Ichsan di Kantor Bappenas, Menteng, Jakarta Pusat (*humas.gowakab.go.id* Edisi Juni 2023) .

Adapun instansi penyedia pelayanan administrasi di bidang pertanahan adalah Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Gowa. Berdasarkan observasi yang telah dilakukan peneliti, corak permasalahan yang biasa terjadi di Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Gowa yang berkaitan dengan pengurusan sertifikat tanah adalah mekanisme pelayanan yang lambat atau lama sehingga membuat masyarakat atau pemohon harus datang ke kantor berulang kali untuk menyelesaikan pengurusan sertifikat mereka dan stigma negatif dari masyarakat terhadap adanya sebagian individu yang terlibat dalam tindakan mengambil keuntungan.

Permasalahan tersebut relevan dengan hasil penelitian Nasriani (2021) bahwa realitas pelaksanaan pelayanan pengurusan sertifikat tanah di Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Gowa dari data dan banyaknya pengaduan secara langsung maupun melalui media massa berupa pelayanan yang berlarut-larut; mempersulit atau diskriminasi pelayanan dan lamanya penerbitan sertifikat tanah.

Adapun upaya yang harus dilakukan untuk mengatasi masalah-masalah mengenai pelayanan administrasi yaitu dengan cara mencari inovasi baru yang dapat membantu masyarakat untuk memenuhi berbagai kebutuhannya. Salah satu bentuk inovasi pelayanan administrasi yang telah dibentuk oleh Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Gowa adalah program Rabu Laris atau

layanan sehari selesai setiap hari rabu. Berdasarkan Surat Keputusan Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa, Nomor : 21/SK-73.06.UP.02.01/I/2023 tentang Penetapan Pelayanan Rabu 'Laris' (Layanan Sehari Selesai) di Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa. Program ini hadir untuk meningkatkan pelayanan di bidang pertanahan dan menjadi solusi bagi masyarakat untuk mempermudah pengurusan sertifikat tanah secara cepat, mudah, transparan dan menghindari praktik-praktik pencaloan.

Melalui wawancara seorang wartawan dengan Kepala Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran BPN Gowa, Muhammad Natsir Maudu, S.H., M.H. ditemui di ruang kerjanya pada Kamis, 21 Juli 2022 (*rakysulsul.fajar.co.id* edisi Juli 2022) menyampaikan bahwa "program Rabu Laris yang dicanangkan pihaknya merupakan bentuk inovasi pelayanan yang bertujuan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dan untuk menghindari praktik-praktik pencaloan yang selama ini dikaitkan dengan BPN.

Adapun ketentuan program Rabu Laris yaitu pemohon langsung tanpa surat kuasa dan layanan yang dapat diakses adalah sebagai berikut:

1. peralihan hak (jual beli, hibah dan waris);
2. peningkatan hak/perubahan hak; dan
3. roya/penghapusan hak tanggungan.

Setelah melakukan observasi, permasalahan yang biasa terjadi terkait pelaksanaan inovasi Rabu Laris adalah pemohon tidak memenuhi persyaratan yang telah ditentukan. Berdasarkan permasalahan yang ada dan mekanisme

pelaksanaan inovasi Rabu Laris di Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Gowa yang hanya dilaksanakan pada hari rabu dengan 3 (tiga) jenis layanan saja inilah yang menjadikan peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Inovasi Pelayanan Administrasi Melalui Program Rabu Laris di Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Gowa”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi melalui program Rabu Laris di kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Gowa?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi melalui program Rabu Laris di kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Gowa.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berupa referensi bagi kalangan mahasiswa umumnya dan khususnya bagi mahasiswa Ilmu Administrasi Negara tentang pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi melalui program Rabu Laris di Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Gowa.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan maupun bahan pertimbangan bagi kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Gowa dalam pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi melalui program Rabu Laris.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan atau referensi peneliti dalam melakukan penelitian. Adapun penelitian terdahulu yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

| No | Nama Peneliti (Tahun) | Judul Penelitian | Hasil Penelitian |
|----|--|--|--|
| 1. | Apriyanti Pratiwi (2018) | Inovasi Pelayanan Publik Berbasis <i>Quick Wins</i> Di Badan Pertanahan Nasional Kota Makassar | Hasil penelitian menunjukkan bahwa keunggulan dari inovasi <i>quick wins</i> adalah adanya 2 model pelayanan pertanahan yakni, <i>one day service</i> dan Layanan <i>Mobile</i> Pertanahan 2409. Kompabilitas pelayanan <i>quick wins</i> yaitu fasilitas penunjang berbasis IT dan satu unit mobil, keandalan, dan daya tanggap petugas <i>quick wins</i> . selain itu ada pula kerumitan dalam pelaksanaan <i>quick wins</i> 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 ketidakseimbangann antara sumber daya manusia dan pemohon sertifikasi tanah. |
| 2. | Didik Noviyanto, Febri Yuliani dan Darmanto (2023) | Pelayanan Administrasi Pertanahan Berbasis Inovasi | Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan AKASIA yang dijalankan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Pelalawan telah terlaksana dengan baik karena realisasi dan respon masyarakat sesuai dengan tujuan yang telah |

| No | Nama Peneliti (Tahun) | Judul Penelitian | Hasil Penelitian |
|----|---------------------------|---|---|
| | | | <p>ditetapkan. Namun dalam hal ini pada layanan AKASIA belum memiliki standar prosedur khusus yang mengatur tentang alur serta proses dalam melaksanakan layanan AKASIA serta salah satu kelemahan internal unit pelayanan pemerintah dalam hal ini Kantor Pertanahan Kabupaten Pelalawan adalah kurangnya tenaga SDM berkualitas. Pelaksanaan layanan AKASIA juga masih tergolong belum efektif dilaksanakan, sedangkan permohonan kegiatan Pendaftaran Tanah Pertama Kali juga banyak yang melewati jatuh tempo berdasarkan keluhan dari pemohon.</p> |
| 3. | Ananta dan Mayarni (2023) | Inovasi Program Pelayanan Antar Langsung (Petarung) di Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru | <p>Hasil dari penelitian ini secara keseluruhan dari keuntungan, kesesuaian, kerumitan, kemungkinana, dan kemudahan sudah berjalan sesuai dengan program. Faktor penghambat terdapat dalam proses pelaksanaan program inovasi pelayanan antar langsung yaitu kesalahan dalam penginputan data alamat pemohon mengakibatkan para petugas pelayanan antar langsung mengalami kesulitan dalam pengantaran berkas mengakibatkan terjadinya salah pengantaran berkas yang tertukar. Dan kesalahan yang terdapat pada pemohon layanan yang tidak lengkap memeberikan alamat kepada petugas pelayanan antar langsung (Petarung). Rekomendasi dari Pelayanan Antar Langsung ini masyarakat tidak perlu datang lagi ke kantor untuk mengambil berkas atau produk karna para petugas akan mengantar langsung kerumah pemohon.</p> |

Berdasarkan uraian penelitian terdahulu di atas, penelitian yang dilakukan oleh Apriyanti Pratiwi (2018) “Inovasi Pelayanan Publik Berbasis *Quick Wins* Di Badan Pertanahan Nasional Kota Makassar”, ditemukan persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu terletak pada metode penelitian dengan menggunakan metode penelitian kualitatif, dan menggunakan teori yang sama yaitu teori inovasi menurut Rogers dalam (Suwarno,2008) yaitu keunggulan relative (*relative advantages*), kesesuaian (*compability*), dan kerumitan (*complexity*). Sedangkan perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang dilakukan terletak pada inovasi yang diteliti dan lokasi penelitian. Adapun inovasi yang diteliti pada penelitian terdahulu yaitu *one day service* dan Layanan *Mobile* Pertanahan 2409 di Badan Pertanahan Nasional Kota Makassar.

Pada tabel kedua dilakukan oleh Didik Noviyanto, Febri Yuliani dan Darmanto (2023) “Pelayanan Administrasi Pertanahan Berbasis Inovasi”, ditemukan persamaan pada metode yang digunakan yaitu sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif. Sedangkan perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang dilakukan terletak pada teori yang digunakan, inovasi yang diteliti dan lokasi penelitian. Adapun teori yang digunakan pada penelitian terdahulu ini adalah teori Pelayanan Publik menurut Lovelock (2007) yaitu *tangible* (bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (perhatian), dengan layanan AKASIA (Antar Rumah Anda Sertipikat Jika Lama) di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Pelalawan sebagai inovasi yang diteliti.

Kemudian pada tabel ketiga dilakukan oleh Ananta dan Mayarni (2023) “Inovasi Program Pelayanan Antar Langsung (Petarung) di Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru”, ditemukan persamaan pada metode yang digunakan yaitu sama-sama menggunakan metode penelitain kualitatif dan menggunakan teori yang sama yaitu teori inovasi menurut Rogers dalam Wuri yaitu keunggulan relatif (*relative advantage*), kesesuaian (*compability*), kerumitan (*complexity*), kemungkinan uji coba (*triability*) dan kemungkinan diamati (*observability*). Sedangkan perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang dilakukan terletak pada inovasi yang diteliti dan lokasi penelitian. Adapun inovasi yang diteliti pada penelitian terdahulu yaitu pelayanan antar langsung (Petarung) di Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru.

B. Teori dan Konsep

1. Konsep Inovasi

a. Pengertian Inovasi

Muluk (2008) dalam (Riskasari, 2021) inovasi berarti mengubah sesuatu sehingga menjadi sesuatu yang baru, dan juga merupakan alat untuk mengembangkan cara-cara baru dalam menggunakan sumber daya dan menanggapi kebutuhan dengan lebih efektif.

Susanto (2010) dalam (Mukmin et al., 2022) mengatakan bahwa inovasi memiliki pengertian yang tidak hanya sebatas membangun dan memperbaiki namun juga dapat didefinisikan secara luas, memanfaatkan ide-ide baru menciptakan produk, proses, dan layanan.

Inovasi yang dirangkum oleh Mulyadi Deddy (2016) dalam (Hamdam et al., 2020) dari berbagai sumber sebagai berikut:

- 1) Proses memikirkan dan melaksanakan suatu gagasan dengan unsur kebaruan dan kesesuaian.
- 2) Jawaban atas setiap permasalahan organisasi.
- 3) Penemuan baru yang berbeda dengan penemuan yang sudah ada atau yang diketahui (ide, metode, atau alat).
- 4) Suatu ide, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh individu atau unit lain dari adaptasi.

b. Ciri-Ciri Inovasi

Ciri-ciri inovasi menurut Sari (2017:11-12) dalam (Astuti, 2019) ada 4 (empat), yaitu:

- 1) Khas, adanya kekhasan atau ciri khas yang dimiliki dalam sebuah inovasi berguna untuk membedakan antara satu inovasi dengan inovasi lainnya.
- 2) Baru, yaitu setiap inovasi haruslah merupakan ide ataupun gagasan baru yang memang belum pernah diungkapkan ataupun dipublikasikan sebelumnya.
- 3) Terencana, yaitu sebuah inovasi yang akan dikembangkan terlebih dahulu akan melalui proses dan banyak pertimbangan yang sudah direncanakan sebelumnya.

- 4) Memiliki tujuan, yaitu seperti yang telah di jelaskan sebelumnya, inovasi merupakan aktivitas terencana untuk mengembangkan objek-objek tertentu.

c. Tipologi Inovasi

Menurut Halvorsen dalam (Basuki et al., 2018) tipologi inovasi sektor publik terdiri atas enam (6) antara lain sebagai berikut:

- 1) Pelayanan Baru atau Pelayanan yang Diperbaiki (*a new or improved service*)

Pelayanan baru atau pelayanan yang diperbaiki (*a new or improved service*) adalah bagaimana program-program inovasi yang dikeluarkan oleh pemerintah saat ini khususnya dalam bidang pelayanan publik, apakah sudah sesuai atau perlu pengembangan lebih lanjut dalam implementasinya. Apakah inovasi tersebut sesuai dengan kebutuhan masyarakat atau malah menambah kesulitan masyarakat? Tipe pertama ini ingin melihat hasil atau perkembangan pelayanan baru dari pemerintah.

- 2) Inovasi Proses (*process innovation*)

Inovasi proses (*process innovation*) merupakan perubahan sistem yang berkaitan dengan pemberian layanan yang lebih baik atau berdasarkan kebutuhan. Proses Inovasi mengkaji bagaimana proses penciptaan inovasi yang dilakukan pemerintah, dengan tujuan untuk perbaikan pelayanan.

3) Inovasi Administratif (*administrative innovation*)

Inovasi administratif (*administrative innovation*) merupakan aturan-aturan yang timbul dari perubahan kebijakan yang ada sebelumnya. Tujuannya agar penerapan inovasi tersebut dapat diketahui dan dialami secara optimal oleh masyarakat pengguna inovasi tersebut.

4) Inovasi Sistem (*system innovation*)

Inovasi sistem (*system innovation*) merupakan suatu sistem baru atau perubahan mendasar dari sistem yang sudah ada sebelumnya dengan membentuk organisasi baru atau bekerjasama dengan instansi terkait sebagai bentuk implementasi dan pengembangan.

5) Inovasi Konseptual (*conceptual innovation*)

Inovasi konseptual (*conceptual innovation*) merupakan bagaimana konsep dari sebuah inovasi yang dikaitkan dengan para pelayan publik itu sendiri. Inovasi konseptual lebih mengarah ke para pelayan publik yang membuat inovasi karena dalam tahapan inovasi ini ingin mengurus seberapa berpengaruhnya inovasi yang dibuat bukan hanya untuk masyarakat sebagai pengguna inovasi tersebut, namun juga berfokus pada konsep atau perubahan yang dirasakan oleh pembuat inovasi.

6) Perubahan Radikal (*radical change of rational*)

Perubahan radikal (*radical change of rational*) yang dimaksud adalah pemikiran atau cara pandang staf lembaga terhadap inovasi yang telah dilaksanakan. Seberapa berpengaruh terhadap pegawai terutama dari segi pemikiran yang telah diterapkan dalam pekerjaan tersebut.

d. Karakteristik Inovasi

Menurut Rogers dalam (Setiawan dan Ikbal, 2019) suatu inovasi memiliki atribut sebagai berikut:

1) Keunggulan Relatif (*relative advantage*)

Keunggulan relatif (*relative advantage*) ialah derajat dimana suatu inovasi dianggap memiliki keunggulan atau nilai lebih dari yang pernah ada sebelumnya. Hal ini dapat diukur dari segi ekonomi, *prestise* sosial, kenyamanan, kepuasan dan lain-lain. Semakin besar keunggulan relatif dirasakan oleh pengadopsi, semakin cepat inovasi tersebut dapat diadopsi.

2) Kesesuaian (*compability*)

Kesesuaian (*compability*) merupakan sejauh mana inovasi dipandang konsisten dengan nilai-nilai, kebijakan yang berlaku, pengalaman masa lalu, dan kebutuhan pengguna.

3) Kerumitan (*complexity*)

Kerumitan (*complexity*) yaitu. sejauh mana suatu inovasi dianggap sulit untuk dipahami dan digunakan. Semakin mudah bagi pengguna untuk memahaminya, semakin cepat inovasi tersebut diadopsi.

4) Kemungkinan Dicoba (*triability*)

Kemungkinan dicoba (*triability*) yaitu adalah sejauh mana suatu inovasi dapat diuji coba. Inovasi yang dapat diuji coba, umumnya akan diadopsi lebih cepat. Oleh karena itu, agar dapat cepat diadopsi, suatu inovasi harus mampu menunjukkan keunggulannya.

5) Kemudahan Diamati (*observability*)

Kemudahan diamati (*observability*) adalah sejauh mana orang lain dapat melihat hasil suatu inovasi. Semakin mudah seseorang melihat hasil suatu inovasi, maka semakin besar kemungkinan orang tersebut mengadopsinya.

2. Konsep Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Robert (1996) dalam (Lany et al., 2015) pelayanan publik merupakan segala jenis kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, daerah, dan lingkungan badan usaha milik negara dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Menurut Hardiyansyah (2011) dalam (Fajri et al., 2020) mendefinisikan pelayanan publik sebagai pemenuhan kebutuhan masyarakat atau organisasi, yang berkepentingan dengan organisasi tersebut, sesuai dengan aturan dan prosedur dasar yang telah ditetapkan dan ditujukan untuk memuaskan penerima manfaat pelayanan.

Menurut Kurniawan (2009) dalam (Tahir, 2021) menyatakan bahwa pelayanan publik diartikan sebagai pemberian suatu pelayanan (melayani) kebutuhan orang atau masyarakat yang berkepentingan dalam organisasi menurut aturan dan prosedur dasar yang telah ditetapkan.

b. Kelompok Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 pelayanan publik dapat dibedakan menjadi:

1) Kelompok Pelayanan Administratif

Kelompok pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain sertifikat tanah, KTP, akte pernikahan, akte kelahiran, akte kematian, BPKB, SIM, STNK, IMB, Paspor dan sebagainya.

2) Kelompok Pelayanan Barang

Kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.

3) Kelompok Pelayanan Jasa

Kelompok pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis jasa yang digunakan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

c. Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Menurut Bharata (2004:11) dalam (Maryam, 2016) terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu:

- 1) Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumn, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa-jasa (services).
- 2) Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (customer) yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- 3) Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.

- 4) Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan.

Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

d. Standar Pelayanan Publik

Menurut Ridwan dan Sudrajat (2020:103) setiap penyedia layanan publik harus memiliki standar pelayanan dan mempublikasikannya sebagai jaminan kepastian kepada penerima layanan. Standar pelayanan adalah ukuran penyedia layanan yang harus dipenuhi oleh penyedia atau penerima layanan. Standar pelayanan publik paling sedikit mencakup:

- a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dilakukan terhadap penyedia dan penerima, termasuk pengaduan.

- b. Waktu Penyelesaian

Jangka waktu penyelesaian ditetapkan sejak permohonan diajukan sampai dengan penyelesaian termasuk pengaduan.

- c. Biaya Pelayanan

Harga atau tarif layanan mencakup rincian yang ditentukan selama proses pemberian layanan.

d. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. Sarana dan Prasarana

Penyedia layanan publik harus menyediakan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai.

f. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus dipastikan dengan baik sepadan dengan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

3. Konsep Administrasi Pertanahan

Menurut Murad (2013) dalam (Ardani et al., 2022) administrasi pertanahan adalah suatu usaha dan kegiatan suatu organisasi dan manajemen yang berkaitan dengan penyelenggaraan kebijaksanaan pemerintah di bidang pertanahan dengan mengerahkan sumber daya untuk mencapai tujuan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Menurut Samun Ismaya (2013) dalam (Azizah et al., 2022) Administrasi pertanahan yakni menuju kepada penerimaan kegiatan sektor publik untuk mendukung pendaftaran tanah, kepemilikan, pembangunan, penggunaan, hak atas tanah dan pemindahan hak atas tanah.

Menurut Rusmadi Murad dalam (Aksar et al., 2022) administrasi pertanahan adalah usaha dan manajemen yang berkaitan dengan

penyelenggaraan kebijaksanaan pemerintah di bidang pertanahan dengan mengerahkan sumber daya untuk mencapai tujuan sesuai dengan kebijakan undang-undang yang berlaku.

Sesuai dengan Pasal 1 Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nomor 11 Tahun 2016 Kasus Pertanahan adalah Sengketa, Konflik, atau Perkara Pertanahan untuk mendapatkan penanganan penyelesaian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan/atau kebijakan pertanahan dan sengketa tanah yang selanjutnya disebut Sengketa adalah perselisihan pertanahan antara orang perseorangan, badan hukum, atau lembaga yang tidak berdampak luas. Penerbitan sertifikat diberikan kepada yang berhak, bertujuan agar pemegang hak dapat dengan mudah membuktikan kepemilikan tanahnya. Dalam pelaksanaannya, walaupun pendaftaran tanah sudah dilakukan, namun masih sering terjadi sengketa-sengketa hak atas tanah. Banyak orang dengan itikad baik dalam praktek jual beli tanah di Indonesia yang tertipu karena tanah yang dibelinya mempunyai dua atau lebih sertifikat.

Adanya beberapa faktor yang menyebabkan munculnya sertifikat ganda, yaitu :

- 1) Sertifikat ganda dapat terjadi karena adanya kekeliruan yakni:
 - a) Pada waktu dilakukan pengukuran ataupun penelitian di lapangan, pemohon dengan sengaja atau tidak sengaja menunjukkan letak tanah dan batas-batas tanah yang salah.

- b) Adanya surat bukti atau pengakuan hak dibelakang hari terbukti mengandung ketidakbenaran, kepalsuan atau sudah tidak berlaku lagi.
 - c) Untuk wilayah yang bersangkutan belum tersedia peta pendaftaran tanahnya.
 - d) Kasus penerbitan lebih dari satu sertifikat atas sebidang tanah dapat pula terjadi atas tanah warisan. Latar belakang kasus tersebut adalah sengketa harta warisan yaitu oleh pemilik sebelum meninggalnya telah dijual kepada pihak lain tanpa diketahui oleh anak-anaknya dan telah diterbitkan sertifikat atas nama pembeli, dan kemudian para ahli warisnya mensertifikatkan tanah yang sama, sehingga mengakibatkan terjadi sertifikat ganda, karena sertifikat terdahulu ternyata belum dipetakkann tanahnya.
- 2) Adanya tumpang tindih dalam penerbitan sertifikat hak atas tanah yang disebut cacat hukum administrasi

Pasal 107 Peraturan Menteri Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 9 Tahun 1999 Tentang Tata Cara Pemberian dan Pembatalan Hak Atas Tanah dan Hak Pengelolaan. Sertifikat hak atas tanah yang cacat hukum administratif adalah sertifikat hak atas tanah yang mengandung kesalahan antara lain sebagai berikut:

- a) kesalahan prosedur;
- b) kesalahan penerapan peraturan perundang-undangan;
- c) kesalahan subjek hak;
- d) kesalahan objek hak;
- e) kesalahan jenis hak;
- f) kesalahan perhitungan luas;
- g) kerdapat tumpang tindih hak atas tanah;
- h) data yuridis dan data fisik tidak benar;
- i) kesalahan lainnya yang bersifat administrasi.

3) Terjadinya sertifikat ganda dipengaruhi oleh adanya faktor internal dan eksternal

Faktor-faktor internal yang dimaksud yakni:

- a) Ketidaktepatan pejabat Kantor Pertanahan dalam menerbitkan sertifikat tanah.
- b) Kantor Pertanahan selaku Instansi Pemerintah dalam membuat dan menerbitkan sertifikat tanah sangat tergantung pada data yang diterbitkan oleh instansi pemerintah lainnya seperti pemerintahan daerah/desa dan kantor pelayanan pajak.

Sedangkan faktor eksternal yang dimaksud yakni:

a) Kegagalan sistem pendaftaran tanah

Sistem pendaftaran tanah yang tidak efektif atau kurang terintegrasi dapat menyebabkan terjadinya sertifikat ganda.

b) Proses hukum yang rumit

Proses hukum yang rumit atau berbelit-belit dalam hal kepemilikan tanah dapat menjadi faktor eksternal yang memungkinkan adanya sertifikat tanah ganda.

c) Kurangnya pengawasan dan penegakan hukum

Kurangnya pengawasan dan penegakan hukum yang efektif terhadap pendaftaran tanah dapat memungkinkan adanya praktik-praktik penipuan atau pemalsuan dokumen.

Berdasarkan PerKBPN No 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan, persyaratan mendapatkan sertifikat tanah untuk pendaftaran tanah pertama kali yaitu:

1) Formulir permohonan yang sudah diisi dan ditandatangani

pemohon atau kuasanya diatas materai,yang memuat:

a) identitas diri

b) luas, letak dan penggunaan tanah yang dimohon

c) pernyataan tanah tidak sengketa

- d) pernyataan tanah yang dikuasai secara fisik
- 2) Surat kuasa apabila dikuasakan
- 3) Foto copy identitas (KTP dan KK) pemohon dan kuasa apabila dikuasakan
- 4) Bukti pemilikan tanah/ alas hak milik adat/bekas milik adat
- 5) Foto copy Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang Pajak Bumi dan Bangunan) SPPT PBB tahun berjalan
- 6) Bukti pembayaran Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB)
- 7) bukti pembayaran Pajak Penghasilan (PPH) sesuai dengan ketentuan

4. Konsep *Quick Wins*

Berdasarkan pada Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2014 tentang Program *Quick Wins* Reformasi Birokrasi Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia. Terdapat 4 pelayanan melalui program *quick wins* ini yaitu:

- 1) Pengecekan Sertifikat Hak Atas Tanah
- 2) Peralihan Hak Atas Tanah karena Jual Beli
- 3) Perubahan hak dalam rangka peningkatan hak sesuai dengan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 1998
- 4) Penghapusan Hak Tanggungan (Roya)

5. Rabu Laris

Salah satu pelaksanaan program *quick wins* yang dijalankan yaitu melalui layanan Rabu Laris. Rabu laris adalah layanan sehari selesai yang dibuka setiap hari Rabu mulai pukul 08.00. sampai jam 15.00 wita, melayani pemohon langsung tanpa surat kuasa. Program ini merupakan wujud inovasi Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gowa yang bertujuan untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dengan mempercepat pelayanan dan menepis stigma negatif dari masyarakat (Armansyah, 2022).

Armansyah (2022) mengemukakan bahwa inovasi Rabu Laris terdiri atas beberapa jenis pelayanan yaitu sebagai berikut.

1) Peralihan hak atas tanah

Peralihan hak atas tanah suatu peristiwa atau perbuatan hukum yang mengakibatkan terjadinya peralihan hak dari satu subjek hukum ke subjek hukum lainnya sehingga mengakibatkan hilangnya hak atas tanah (Napitupulu, 2022).

Adapun peralihan hak yang terdapat dalam pelayanan Rabu Laris antara lain sebagai berikut.

a) Jual Beli

Jual beli, yaitu peralihan hak sebagai suatu perjanjian dimana salah satu pihak berjanji untuk mengalihkan benda (tanah) dan pihak lainnya berjanji untuk membayar dengan harga yang dijanjikan (Waskito & Arnowo, 2018).

b) Hibah

Hibah adalah peralihan hak karena adanya perjanjian antara si penghibah dengan si penerima hibah, yang dimana si penghibah menyerahkan suatu benda (tanah) di waktu hidupnya dengan sukarela dan tidak dapat ditarik kembali guna keperluan si penerima hibah yang menerima penyerahan itu (Waskito & Arnowo, 2018).

c) Waris

Waris adalah peralihan hak yang terjadi setelah suatu peristiwa hukum, yaitu meninggalnya seorang pewaris yang mengakibatkan harta pewaris tersebut diturunkan kepada ahli waris (Waskito & Arnowo, 2018).

2) Peningkatan/perubahan hak atas tanah

Peningkatan/perubahan hak adalah penetapan pemerintah tentang menegaskan bahwa tanah yang semula dikuasai dengan Hak Guna Bangunan, atas permintaan pemegang haknya menjadi tanah negara, dan sekaligus mengalihkan tanah tersebut menjadi Hak Milik (Waskito & Arnowo, 2018).

3) Roya (penghapusan hak tanggungan)

Roya ialah penghapusan hak tanggungan atau pendaftaran berakhirnya hak tanggungan yang diberikan kepada suatu bidang tanah sebagai jaminan hutang (Waskito dan Arnowo, 2018).

Armansyah (2022) menyebutkan beberapa persyaratan yang harus dipenuhi untuk program Rabu Laris, yakni sebagai berikut.

1) Persyaratan peralihan hak:

- a) membawa sertifikat dan Akta Jual Beli (AJB) asli;
- b) foto copy KTP penjual dan pembeli;
- c) foto copy Pajak Bumi dan Bangunan (PBB); dan
- d) bukti validasi Pajak Penghasilan (PPH) dan Bea Perolehan

Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB).

2) Persyaratan peningkatan/perubahan hak:

- a) membawa sertifikat asli;
- b) foto copy KTP dan PBB;
- c) surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB); dan
- d) surat keterangan dari lurah atau kepala desa.

3) Persyaratan Roya:

- a) membawa sertifikat asli;
- b) foto copy KTP;
- c) sertifikat hak tanggungan; dan
- d) surat pelunasan dari bank.

C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir ialah alur pemikiran yang didapatkan dari suatu teori yang relevan dengan judul penelitian sebagai upaya menjawab masalah yang ada di rumusan masalah penelitian tersebut. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis merumuskan kerangka pikir sebagai berikut.



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

D. Fokus Penelitian

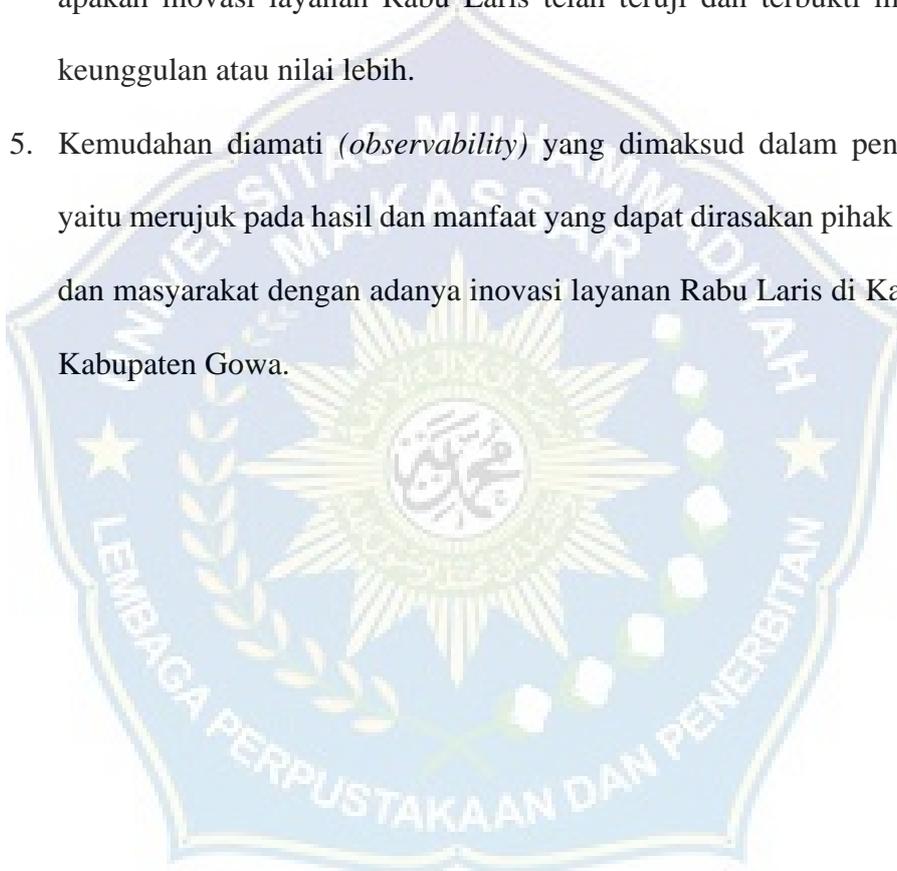
Fokus penelitian ini adalah pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi melalui program Rabu Laris di Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Gowa yang diangkat dari tujuan penelitian, kemudian dikaji berdasarkan teori dalam tinjauan pustaka, kemudian mencocokkan antara teori dan fakta di lapangan. Adapun teori yang digunakan dalam penelitian ini ialah karakteristik inovasi yang dikemukakan oleh Rogers dalam (Setiawan dan Ikbal, 2019) yaitu: (1) keunggulan relatif (*relative advantage*), (2) kesesuaian (*compability*), (3) kerumitan (*complexity*), (4) kemungkinan dicoba (*triability*) dan (5) kemudahan diamati (*observability*).

E. Deskripsi Fokus

Deskripsi fokus penelitian merupakan uraian dari masing-masing fokus penelitian yang akan di amati untuk memberikan kejelasan tentang pengamatan yang di uraikan sebagai berikut.

1. Keunggulan relatif (*relative advantage*) yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu melihat keunggulan atau nilai lebih yang dimiliki inovasi Rabu Laris dibanding sistem pelayanan sebelumnya. Keunggulan inovasi Rabu Laris diukur dari segi waktu.
2. Kesesuaian (*compability*) yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu merujuk pada sejauh mana inovasi ini cocok dan sesuai dengan nilai-nilai, kebijakan, dan pengalaman yang telah ada sebelumnya. Apakah sesuai dengan standar pelayanan yang sudah melekat pada instansi tersebut dan apakah sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

3. Kerumitan (*complexity*) yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu merujuk pada tingkat kerumitan dalam penerapan inovasi Rabu Laris di Kantor BPN Kabupaten Gowa. Hal ini mencakup prosedur pelayanan dan kendala atau hambatan yang mungkin dihadapi.
4. Kemungkinan dicoba (*triability*) yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu apakah inovasi layanan Rabu Laris telah teruji dan terbukti mempunyai keunggulan atau nilai lebih.
5. Kemudahan diamati (*observability*) yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu merujuk pada hasil dan manfaat yang dapat dirasakan pihak pelaksana dan masyarakat dengan adanya inovasi layanan Rabu Laris di Kantor BPN Kabupaten Gowa.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

1. Waktu Penelitian

Waktu penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu selama kurang lebih 2 (dua) bulan mulai 24 april s/d 24 juni 2024 setelah surat izin penelitian diberikan.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini bertempat di Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Gowa, jalan Andi Mallombasang No.65, Sungguminasa, Kecamatan Somba Opu, Kabupaten Gowa.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif, yaitu suatu jenis penelitian yang memberikan gambaran tentang pelaksanaan inovasi pelayanan publik melalui program Rabu laris di Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Gowa.

2. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan didukung data kualitatif dimana peneliti berusaha untuk mengungkapkan suatu fakta atau realita mengenai pelaksanaan inovasi pelayanan publik melalui program Rabu Laris di Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Gowa.

C. Sumber Data

Sumber data adalah subjek dimana data penelitian itu akan diperoleh.

Adapun sumber data pada penelitian ini yaitu:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung di lokasi penelitian. Pada penelitian ini data yang diperoleh peneliti melalui observasi langsung dan wawancara dengan informan yang terlibat dalam pelaksanaan inovasi Rabu Laris di kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Gowa.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen-dokumen yang terkait dengan pelaksanaan inovasi Rabu Laris di kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Gowa. Dokumen yang dimaksud misalnya website, jurnal, peraturan perundang-undangan atau laporan kinerja di kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Gowa

D. Informan Penelitian

Teknik menentukan informan yang akan digunakan peneliti adalah teknik purposive sampling, yaitu teknik penentuan sumber data dengan pertimbangan tertentu seperti memilih informan yang benar-benar bisa diharapkan memberikan informasi yang akurat. Adapun informan dalam penelitian ini terdiri dari:

Tabel 3.1 Informan Penelitian

| No | Nama Informan | Inisial | Pekerjaan/Jabatan |
|-----------------------------------|---------------------------|---------|--|
| 1. | Wendy Amelia Triani, S.H. | WAT | Manager Pelayanan Loker atau KorSub Pendaftaran dan Pemeliharaan Hak Tanah, Ruang dan Pembinaan PPAT |
| 2. | Kiki | K | Petugas Loker Pelayanan |
| 3. | Hasriani | H | Masyarakat |
| 4. | Ribka Sefriabti | RS | Masyarakat |
| 5. | Samsuddin | S | Masyarakat |
| 6. | Yahya | Y | Masyarakat |
| Jumlah Informan Penelitian | | | 6 orang |

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data-data penelitian. Untuk mendapatkan data yang relevan, penelitian ini menggunakan 3 teknik pengumpulan data yakni:

1. Observasi

Cartwright dan Cartwright dalam (Murdiyanto, 2020) mendefinisikan observasi sebagai suatu proses sistematis dengan menyaksikan, mengamati, dan memperhatikan tingkah laku untuk tujuan tertentu. Observasi yang akan dilakukan peneliti yaitu melakukan pengamatan secara langsung mengenai pelaksanaan inovasi Rabu Laris di kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Gowa.

2. Wawancara

Wawancara adalah suatu cara pengumpulan data melalui komunikasi, yaitu melalui percakapan yang dilakukan oleh dua pihak, yaitu peneliti mengajukan pertanyaan dan informan yang terlibat memberikan jawaban

atas pertanyaan tersebut. Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur, tidak terstruktur, langsung maupun tidak langsung. Pada penelitian ini peneliti akan melakukan wawancara dengan informan yang terlibat secara terstruktur dengan memberikan pertanyaan yang sudah disiapkan sebelumnya.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan sumber data yang digunakan untuk melengkapi penelitian, baik berupa sumber tertulis, film, gambar (foto), dan karya monumental, yang semuanya menginformasikan proses penelitian. Dokumentasi yang akan digunakan peneliti yaitu gambar (foto) dan dokumen-dokumen resmi. Foto digunakan sebagai bukti bahwa peneliti telah melakukan wawancara dengan informan yang terlibat serta dokumen-dokumen resmi yang terkait dengan inovasi Rabu Laris untuk memudahkan peneliti dalam pendumpulan data.

F. Teknik Analisis Data

Miles dan Huberman (1984) dalam (Murdiyanto, 2020) berpendapat bahwa kegiatan analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus menerus hingga selesai, sehingga terjadi kejenuhan data. Kegiatan dalam analisis data adalah reduksi data, penyajian data dan kesimpulan atau verifikasi.

1. Reduksi Data

Reduksi data berarti merangkum, menyaring elemen-elemen kunci, memusatkan perhatian pada elemen-elemen penting, dan mencari tema dan

pola. Data yang direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan memudahkan peneliti untuk terus mengumpulkan data.

2. Penyajian Data

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, grafik, hubungan antar kategori, diagram, dan lain-lain. Namun yang paling umum digunakan dalam penelitian kualitatif adalah teks naratif. Dengan menyajikan data, peneliti lebih mudah memahami apa yang terjadi dan merencanakan pekerjaan selanjutnya berdasarkan apa yang dipahami.

3. Kesimpulan atau Verifikasi

Langkah ketiga dalam menganalisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah menarik kesimpulan dan memverifikasinya. Kesimpulan awal yang dicapai masih bersifat sementara dan akan berubah apabila tidak ditemukan bukti kuat pada tahap pengumpulan data berikutnya. Namun apabila kesimpulan yang diambil pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang masuk akal dan konsisten ketika peneliti kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan yang diambil merupakan kesimpulan yang dapat diandalkan.

G. Teknik Pengabsahan Data

Teknik pengabsahan data adalah cara yang digunakan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh selama penelitian benar-benar valid. Menurut (Murdiyanto, 2020), triangulasi adalah pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat tiga

triangulasi dalam keabsahan data yang akan digunakan dalam penelitian ini, yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu.

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber yaitu melakukan perbandingan dengan cara mengecek data yang diperoleh dari sumber yang berbeda. Dalam hal ini, peneliti mengumpulkan dan menguji data yang diperoleh melalui hasil pengamatan, wawancara, dan dokumen yang ada, kemudian peneliti membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara dan membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang ada.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik yaitu melakukan pengecekan data pada sumber yang sama tetapi dengan teknik yang berbeda. Dalam penelitian ini, data hasil wawancara, akan di cek dengan hasil observasi dan dokumentasi.

3. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu yaitu mengumpulkan data pada waktu yang berbeda untuk memperoleh data yang lebih akurat. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar, belum banyak masalah, akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel. Dalam penelitian ini, waktu yang akan digunakan peneliti yaitu ketika pagi dan siang.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

1. Sejarah Terbentuknya Kabupaten Gowa

Nama Gowa sudah lama tertanam dalam sejarah bangsa. Mulai abad ke-14 (1320), Kerajaan Gowa adalah negara maritim yang memiliki pengaruh besar di perairan Nusantara. Bahkan dari kerajaan ini muncul nama pahlawan nasional, Sultan Hasanuddin, Raja Gowa XVI, yang berani melawan VOC Belanda pada awal kolonialisme Indonesia. Perjanjian Bungaya menyebabkan kerajaan Gowa takluk kepada Belanda. Meskipun Gowa tidak lagi berkuasa sebagai kerajaan, ia masih mampu meninggalkan warisan terbesarnya, Pelabuhan Makassar. Kerajaan Gowa sendiri merupakan cikal bakal Kabupaten Gowa sekarang, tetapi pelabuhan ini adalah induk dari Kota Makassar.

Dibandingkan dengan Kabupaten Gowa, Kota Makassar lebih dikenal oleh publik. Kabupaten ini, yang hanya berjarak sekitar sepuluh menit perjalanan dari Kota Makassar, menyediakan sebagian besar kebutuhan dasar bagi kehidupan masyarakat kota. Mulai dari bahan bangunan, terutama makanan, hingga air bersih dari Waduk Bili-bili.

Kabupaten Gowa mampu memenuhi kebutuhan daerah sekitarnya karena kondisi alamnya. Terdapat enam gunung di Kabupaten Gowa, yang tertinggi adalah Gunung Bawakaraeng. Daerah ini juga dilalui Sungai Jeneberang yang di daerah pertemuannya dengan Sungai Jenelata dibangun Waduk Bili-bili. Berkat

keunggulan alam tersebut, tanah Gowa tidak hanya subur namun juga kaya akan bahan galian.

2. Gambaran Umum Kabupaten Gowa

a. Letak Geografi

Secara geografis, Kabupaten Gowa terletak pada $119,3773^{\circ}$ - $120,0317^{\circ}$ Bujur Timur dan $5,0829342862^{\circ}$ - $5,577305437^{\circ}$ Lintang Selatan. Kabupaten Gowa berbatasan dengan 8 (delapan) kabupaten/kota, yaitu:

- 1) Sebelah Utara: Kota Makassar, Kabupaten Maros dan Kabupaten Bone.
- 2) Sebelah Selatan: Kabupaten Takalar dan Jeneponto.
- 3) Sebelah Barat: Kabupaten Takalar dan Kota Makassar.
- 4) Sebelah Timur: Kabupaten Sinjai, Bulukumba dan Bantaeng.

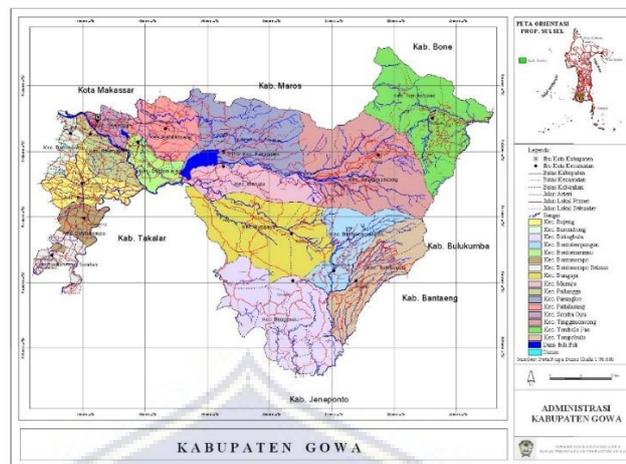
Secara administrasi Kabupaten Gowa terbagi atas 18 kecamatan dan 167 desa/kelurahan dengan luas 1.883,33 km², atau setara dengan 3,01% dari luas Provinsi Sulawesi Selatan. Wilayah Kabupaten Gowa sebagian besar merupakan dataran tinggi yaitu sekitar 72,26%. Ada 9 wilayah kecamatan yang merupakan dataran tinggi yaitu Parangloe, Manuju, Tinggimoncong, Tombolo Pao, Parigi, Bungaya, Bontolempangan, Tompobulu dan Biringbulu. Dari total luas Kabupaten Gowa, 35,30% mempunyai kemiringan tanah di atas 40°, yaitu pada wilayah kecamatan Parangloe Tinggimoncong, Bungaya dan Tompobulu, Kabupaten Gowa dilalui oleh banyak sungai yang cukup besar yaitu ada 15 sungai. Sungai dengan luas daerah aliran yang terbesar adalah Sungai Jeneberang yaitu seluas 881 km² dengan panjang 90 km.

Tabel 4.1 Luas Daerah Menurut Kecamatan di Kabupaten Gowa, 2023

| No | Kecamatan | Ibukota Kecamatan | Luas (km ²) | Persentase terhadap Luas Kabupaten Gowa |
|---------------|--------------------|-------------------|-------------------------|---|
| 1. | Bontonompo | Tamallayang | 30,39 | 1,61 |
| 2. | Bontonompo Selatan | Pabundukang | 29,24 | 1,55 |
| 3. | Bajeng | Kalebajeng | 60,09 | 3,19 |
| 4. | Bajeng Barat | Borimatangkasa | 19,04 | 1,01 |
| 5. | Pallangga | Mangalli | 48,24 | 2,56 |
| 6. | Barombong | Kanjilo | 20,67 | 1,1 |
| 7. | Somba Opu | Sungguminasa | 28,09 | 1,49 |
| 8. | Bontomarannu | Borongloe | 52,63 | 2,79 |
| 9. | Pattalassang | Pattallassang | 84,96 | 4,51 |
| 10. | Parangloe | Lanna | 221,26 | 11,75 |
| 11. | Manuju | Moncongloe | 91,9 | 4,88 |
| 12. | Tinggimoncong | Malino | 142,87 | 7,59 |
| 13. | Tombolo Pao | Tamaona | 251,82 | 13,37 |
| 14. | Parigi | Majannang | 132,76 | 7,05 |
| 15. | Bungaya | Sapaya | 175,53 | 9,32 |
| 16. | Bontolempangan | Bontoloe | 142,46 | 7,56 |
| 17. | Tompobulu | Malakaji | 132,54 | 7,04 |
| 18. | Biringbulu | Lauwa | 218,84 | 11,62 |
| Jumlah | | | 1.883,33 | 100 |

Sumber: BPS Kabupaten Gowa dalam angka 2024

Berdasarkan data dalam tabel di atas, Kecamatan Tombolo Pao merupakan Kecamatan terluas dengan luas 251,82 km² dari seluruh wilayah Kabupaten Gowa. Sementara itu, Kecamatan Bajeng Barat merupakan kecamatan dengan luas wilayah terkecil, yakni 19,04 km² dari total luas wilayah Kabupaten Gowa.



Gambar 4.1 Peta Wilayah Kabupaten Gowa

Sumber: humas.gowakab.go.id

b. Kondisi Penduduk Kabupaten Gowa

1. Jumlah Penduduk

Kabupaten Gowa berada pada urutan ke 3 (tiga) dengan jumlah penduduk terbanyak di Sulawesi Selatan setelah Kota Makassar dan Kabupaten Bone. Jumlah Penduduk di Kabupaten Gowa pada tahun 2023 yaitu 799.999 jiwa, dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.2 Jumlah Penduduk Kabupaten Gowa Menurut Kecamatan dan Jenis Kelamin di Kabupaten Gowa, 2023

| No | Kecamatan | Laki-Laki | Perempuan | Jumlah |
|-----|--------------------|-----------|-----------|---------|
| 1. | Bontonompo | 22.887 | 23.887 | 46.409 |
| 2. | Bontonompo Selatan | 15.736 | 16.587 | 32.323 |
| 3. | Bajeng | 37.417 | 37.928 | 75.345 |
| 4. | Bajeng Barat | 14.028 | 14.236 | 28.264 |
| 5. | Pallangga | 65.351 | 66.713 | 132.064 |
| 6. | Barombong | 23.144 | 23.576 | 46.720 |
| 7. | Somba Opu | 77.305 | 78.793 | 156.098 |
| 8. | Bontomarannu | 22.091 | 22.514 | 44.605 |
| 9. | Pattalassang | 17.197 | 17.371 | 34.568 |
| 10. | Parangloe | 9.704 | 9.873 | 19.577 |
| 11. | Manuju | 8.010 | 8.056 | 16.066 |

| No | Kecamatan | Laki-Laki | Perempuan | Jumlah |
|--------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| 12. | Tinggimoncong | 11.875 | 11.792 | 23.667 |
| 13. | Tombolo Pao | 15.849 | 15.247 | 31.096 |
| 14. | Parigi | 6.825 | 7.207 | 14.032 |
| 15. | Bungaya | 9.101 | 9.364 | 18.465 |
| 16. | Bontolempangan | 8.462 | 8.580 | 17.042 |
| 17. | Tompobulu | 15.185 | 15.474 | 30.659 |
| 18. | Biringbulu | 16.328 | 16.671 | 32.999 |
| Total | | 396.130 | 403.869 | 799.999 |

Sumber : BPS Kabupaten Gowa dalam angka 2024

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa kecamatan yang memiliki jumlah penduduk tertinggi adalah Kecamatan Somba Opu yaitu sebanyak 156.098 jiwa, sementara itu kecamatan yang memiliki jumlah penduduk terendah adalah Kecamatan Parigi yaitu 14.032 jiwa.

2. Kepadatan Penduduk

Pertumbuhan penduduk di Kabupaten Gowa terus meningkat setiap tahunnya. Kepadatan Penduduk di Kabupaten Gowa pada tahun 2023 yaitu sebesar 425 jiwa/km², dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.3 Kepadatan Penduduk di Kabupaten Gowa

| No | Kecamatan | Jumlah Penduduk | Kepadatan Penduduk (jiwa/km ²) |
|-----|--------------------|-----------------|--|
| 1. | Bontonompo | 46.409 | 1.527 |
| 2. | Bontonompo Selatan | 32.323 | 1.105 |
| 3. | Bajeng | 75.345 | 1.254 |
| 4. | Bajeng Barat | 28.264 | 1.484 |
| 5. | Pallangga | 132.064 | 2.738 |
| 6. | Barombong | 46.720 | 2.260 |
| 7. | Somba Opu | 156.098 | 5.557 |
| 8. | Bontomarannu | 44.605 | 848 |
| 9. | Pattalassang | 34.568 | 407 |
| 10. | Parangloe | 19.577 | 88 |
| 11. | Manuju | 16.066 | 175 |
| 12. | Tinggimoncong | 23.667 | 166 |

| No | Kecamatan | Jumlah Penduduk | Kepadatan Penduduk (jiwa/km ²) |
|--------------|----------------|-----------------|--|
| 13. | Tombolo Pao | 31.096 | 123 |
| 14. | Parigi | 14.032 | 106 |
| 15. | Bungaya | 18.465 | 105 |
| 16. | Bontolempangan | 17.042 | 120 |
| 17. | Tompobulu | 30.659 | 231 |
| 18. | Biringbulu | 32.999 | 151 |
| Total | | 799.999 | 425 |

Sumber : BPS Kabupaten Gowa dalam angka 2024

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahawa kecamatan Somba Opu memilik tingkat kepadatan penduduk tertinggi yaitu sebesar 5.557 jiwa/km² dengan jumlah penduduk 156.098 jiwa. Sedangkan kepadatan penduduk terendah adalah Kecamatan Parangloe sebesar 2.45 jiwa/km² dengan jumlah penduduk sebesar 9.704 jiwa.

3. Gambaran Umum Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Gowa

Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Gowa terletak di Jalan Andi Mallombassang No. 65, Sungguminasa, Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa, dengan status kepemilikan gedung sendiri dengan luas tanah 2.215 m² yang dikepalai oleh Achmad, S. S.T.,M.H. merupakan instansi vertikal Kementerian Agrarian dan Tata Ruang/BPN di Kabupaten Gowa yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional melalui Kepala Kantor Wilayah BPN Provinsi Sulawesi Selatan.

a. Maklumat Pelayanan Informasi

Dengan ini kami berupaya memberikan Pelayanan Pengelola Informasi dan Dokumentasi yang berkaitan dengan Kementerian Agraria dan Tata Ruang /Badan Pertanahan Nasional dengan Santun, Responsif, sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

b. Catur Tekad Jajaran

- 1) Mewujudkan sikap jujur, adil, transparan, akuntabel, tepat waktu, cerdas, kreatif, dengan filosofi senang memudahkan.
- 2) Mewujudkan penolakan dalam segala bentuk pemberian janji, Kerjasama dengan mafia tanah dan tata ruang yang bertentangan dengan norma dan etika profesi.
- 3) Mewujudkan sikap ramah, sopan dan disiplin, kreatif serta professional dalam memberikan pelayanan.
- 4) Menjaga harkat, martabat dan marwah institusi Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional.

c. Visi, Misi dan Motto

1) Visi

Terwujudnya penataan ruang dan pengelolaan pertanahan yang terpercaya dan berstandar dunia dalam melayani masyarakat untuk mendukung tercapainya: "Indonesia maju yang berdaulat, mandiri dan berkepribadian berlandaskan gotong royong".

2) Misi

- a) Menyelenggarakan penataan ruang dan pengelolaan pertanahan yang produktif, berkelanjutan dan berkeadilan.
- b) Menyelenggarakan pelayanan pertanahan dan penataan ruang yang berstandar dunia.

3) Motto

“Melayani, Profesional, Terpercaya”.

d. Tugas Pokok dan Fungsi

1) Tugas

Kantor Pertanahan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dan fungsi Badan Pertanahan Nasional di Kabupaten/Kota yang bersangkutan.

2) Fungsi

- a) Penyusunan rencana, program, anggaran dan pelaporan
- b) Pelaksanaan survei dan pemetaan
- c) Pelaksanaan penetapan hak dan pendaftaran tanah
- d) Pelaksanaan penataan dan pemberdayaan
- e) Pelaksanaan pengadaan tanah dan pengembangan pertanahan
- f) Pelaksanaan pengendalian dan penanganan sengketa pertanahan
- g) Pelaksanaan modernisasi pelayanan pertanahan berbasis elektronik
- h) Pelaksanaan reformasi birokrasi dan penanganan pengaduan
- i) Pelaksanaan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unit organisasi Kantor Pertanahan

e. Struktur Organisasi

- 1) Kepala Kantor Pertanahan Gowa
- 2) Kepala Sub Bagian Tata Usaha membawahkan 3 KorSub yaitu:
 - a) Koordinator Sub Bagian Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan
 - b) Koordinator Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
 - c) Koordinator Sub Bagian Keuangan dan BMN
3. Kepala Seksi Survei dan Pemetaan membawahkan 2 KorSub yaitu:
 - a) Koordinator Sub Bagian Survei dan Pemetaan Dasar dan Tematik
 - b) Koordinator Sub Bagian Pengukuran dan Pemetaan Kadasterial
4. Kepala Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran membawahkan 4 KorSub yaitu:
 - a) Koordinator Sub Bagian Penetapan Hak Tanah dan Ruang
 - b) Koordinator Sub Bagian Penetapan dan Pengelolaan Tanah Pemerintah
 - c) Koordinator Sub Bagian Pendaftaran dan Pemeliharaan Hak Tanah, Ruang dan Pembinaan PPAT
 - d) Koordinator Sub Bagian Pendaftaran Tanah dan Ruang, Tanah Komunal dan Hubungan Kelembagaan
5. Kepala Seksi Penataan dan Pemberdayaan membawahkan 2 KorSub yaitu:
 - a) Koordinator Sub Bagian Penatagunaan Tanah
 - b) Koordinator Sub Bagian Landrefom dan Pemberdayaan Tanah Masyarakat

6. Kepala Seksi Pengadaan Tanah dan Pengembangan membawahkan 2

KorSub yaitu:

a) Koordinator Sub Bagian Penilaian, Pengadaan dan Pencadangan Tanah

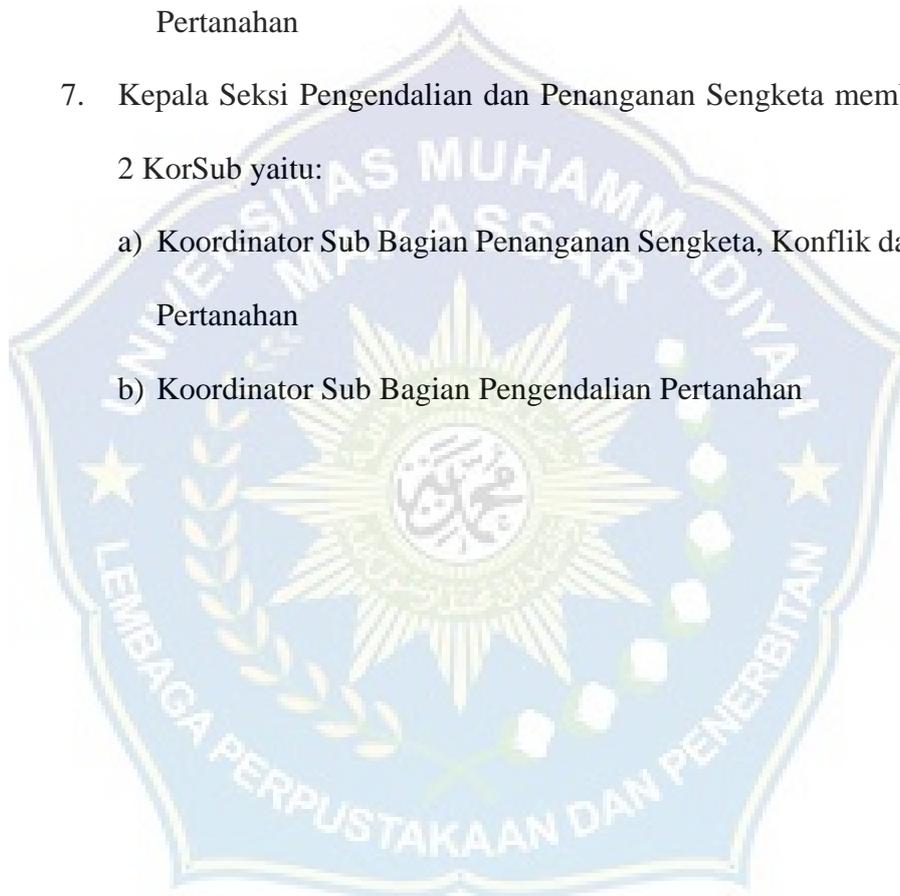
b) Koordinator Sub Bagian Konsolidasi Tanah dan Pengembangan Pertanahan

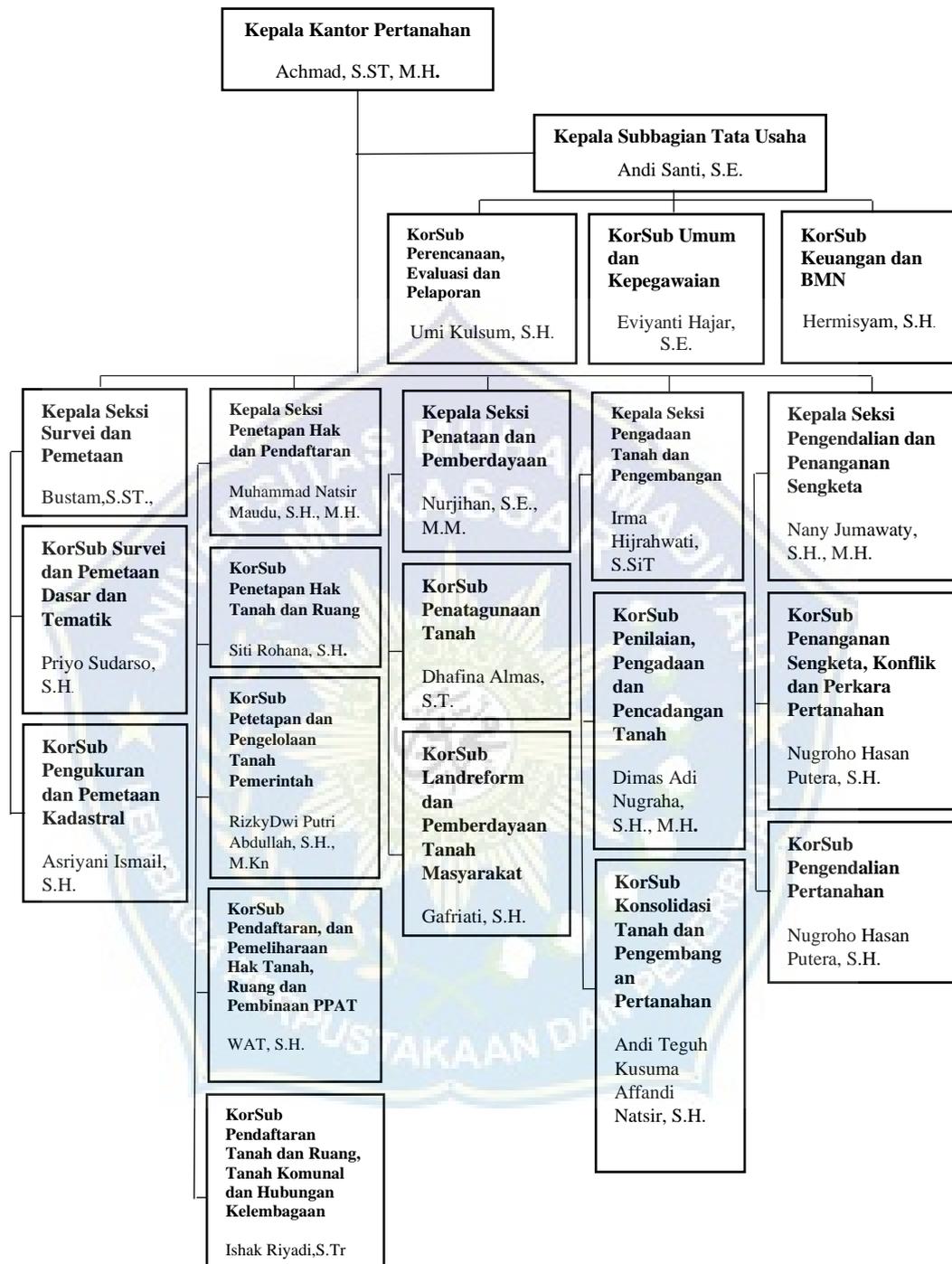
7. Kepala Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa membawahkan

2 KorSub yaitu:

a) Koordinator Sub Bagian Penanganan Sengketa, Konflik dan Perkara Pertanahan

b) Koordinator Sub Bagian Pengendalian Pertanahan





Gambar 4.2 Struktur Organisasi Kantor BPN Kabupaten Gowa

Sumber : BPN Kabupaten Gowa 2024

Kantor BPN Kabupaten Gowa dalam menyelenggarakan tugas dan fungsinya didukung oleh Sumber Daya Manusia (SDM) yang memadai yaitu sebagai berikut.

Tabel 4.4 Jumlah SDM Di Kantor BPN Kabupaten Gowa

| Jabatan | Jumlah |
|--------------------|---------------|
| PNS | 51 |
| PPPK | 11 |
| PPNPN | 53 |
| Tenaga Pramubhakti | 6 |
| Satpam | 4 |
| Total | 125 |

Sumber : BPN Kabupaten Gowa 2024

Berdasarkan tabel diatas jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) di Kantor BPN Kabupaten Gowa sebanyak 51 (lima puluh satu) orang PNS, yang terdiri dari 1(satu) orang Pejabat Administrator, 6 (enam) orang Pejabat Pengawas, 14 (empat belas) orang Koordinator Kelompok Substansi dan 30 (tiga puluh) Jabatan Fungsional Umum. Pelayanan Kantor BPN Kabupaten Gowa juga didukung oleh 11 (sebelas) orang PPPK, 53 (lima puluh tiga) orang PPNPN, 6 (enam) orang Tenaga Pramubhakti dan 4 (empat) orang Satpam, sehingga jumlah SDM seluruhnya sebanyak 125 orang.

B. Hasil Penelitian

Dalam rangka memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Gowa meluncurkan Rabu Laris atau Layanan Sehari Selesai. Program ini dilaksanakan setiap hari rabu mulai pukul 08.00 hingga 15.00 WITA.

Untuk mengetahui pelaksanaan inovasi Rabu Laris di Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Gowa, peneliti akan menguraikan 5

(lima) indikator karakteristik inovasi yaitu keunggulan relatif (*relative advantage*), kesesuaian (*compability*), kerumitan (*complexity*), kemungkinan dicoba (*triability*) dan kemudahan diamati (*observability*) yang dikemukakan oleh Rogers dalam (Setiawan & Ikbal, 2019). Oleh karena itu, hasil penelitian akan disajikan melalui metode wawancara pada pembahasan berikut.

1. Keunggulan Relatif (*relative advantage*)

Keunggulan relatif (*relative advantage*) yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu mengacu pada sejauh mana inovasi Rabu Laris menawarkan manfaat yang lebih baik atau lebih unggul dibandingkan sebelum adanya inovasi Rabu Laris di Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Gowa. Peneliti melakukan wawancara dengan Ibu K selaku petugas loket mengenai keunggulan relatif (*relative advantage*) dari inovasi Rabu Laris di Kantor BPN Kabupaten Gowa mengatakan bahwa :

“Jadi sebelum ada Rabu Laris, pelayanan rutin dilaksanakan dari hari senin sampai jum’at, tetapi setelah adanya Rabu Laris pemohon mendapatkan kemudahan yaitu proses pengurusan sertifikat tanah dengan ketentuan pemohon langsung tanpa surat kuasa yang hanya selesai dalam satu hari terkhusus di hari rabu dengan jenis layanan yang telah ditetapkan” (hasil wawancara dengan ibu K, Senin 29 April 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu RAA, dapat diketahui bahwa dengan adanya Rabu Laris, proses pengurusan sertifikat tanah dapat diselesaikan dalam satu hari dengan ketentuan pemohon langsung tanpa surat kuasa dengan jenis layanan yang telah ditetapkan.

Selanjutnya dilakukan wawancara dengan Ibu WAT selaku Manager Pelayanan Loker/KorSub Pendaftaran dan Pemeliharaan Hak Tanah, Ruang

dan Pembinaan PPAT mengenai keunggulan relatif (*relative advantage*) dari inovasi Rabu Laris di Kantor BPN Kabupaten Gowa :

“Sebelum adanya Rabu Laris, permohonan itu diterima rutin oleh teman-teman di loket, setelah adanya Rabu Laris terkhusus di hari Rabu, pemohon langsung tanpa surat kuasa diberikan keistimewaan dengan diprosesnya semua berkas yang masuk dalam kegiatan Rabu Laris selesai dalam satu hari. Jadi, peralihan hak yang SOP nya 5 hari kerja dipangkas menjadi 1 hari, roya juga seperti itu dipangkas menjadi 1 hari, peningkatan hak juga yang 5 hari menjadi 1 hari, tetapi itu terkhusus di hari rabu saja. Jenis pelayanan nya hanya ada tiga karena pelayanan tersebut termasuk program *Quick Wins* (program percepatan)” (hasil wawancara dengan Ibu WAT, Selasa 30 April 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu WAT, dapat diketahui bahwa inovasi layanan Rabu Laris di Kantor BPN Kabupaten Gowa menunjukkan keunggulan atau nilai lebih yang jelas, Sebelum adanya Rabu Laris, permohonan diterima secara rutin dan memakan waktu yang cukup lama. Namun, setelah adanya Rabu Laris yang khusus dilaksanakan setiap hari rabu, pemohon dapat menikmati keistimewaan yaitu dengan ketentuan pemohon langsung tanpa surat kuasa dan selesai dalam satu hari kerja. Hal ini mengubah proses yang biasanya memakan waktu hingga 5 hari menjadi hanya 1 hari tetapi khusus layanan tertentu saja, seperti peralihan hak, roya dan peningkatan hak karena termasuk dalam program *quick wins* (program percepatan).

Selanjutnya wawancara dengan Ibu RS selaku masyarakat pengguna layanan Rabu Laris mengenai keunggulan relatif (*relative advantage*) dari

inovasi layanan Rabu Laris di Kantor BPN Kabupaten Gowa yaitu sebagai berikut :

“Keunggulannya yaitu dari segi waktu. Sebelumnya, saya harus bolak-balik beberapa kali ke kantor BPN, tapi sekarang cukup sekali datang pada hari Rabu dan urusan selesai” (hasil wawancara dengan Ibu RS, Rabu 8 Mei 2024).

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa Rabu Laris memiliki keunggulan dari segi waktu, karena masyarakat cukup datang sekali pada hari Rabu untuk menyelesaikan urusan yang sebelumnya memerlukan beberapa kali kunjungan ke kantor BPN.

Hal serupa juga disampaikan oleh Ibu H selaku masyarakat pengguna layanan Rabu Laris, yaitu sebagai berikut:

“Pengurusan sertifikat saya bisa jadi dalam satu hari saja. Program ini sangat bermanfaat bagi masyarakat dan saya yakin akan banyak yang merasa terbantu seperti saya. Terima kasih kepada Kantor BPN Gowa” (hasil wawancara dengan Ibu H, Rabu 8 Mei 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dengan diatas, dapat diketahui bahwa dengan adanya inovasi Rabu Laris mempercepat proses pengurusan sertifikat dalam waktu satu hari.

Kemudian dilakukan wawancara dengan Pak Y selaku masyarakat pengguna layanan Rabu Laris yaitu sebagai berikut :

“Pelayanannya cepat, setelah saya menyerahkan berkas yang tentunya sudah lengkap sesuai persyaratan yang telah ditetapkan, kurang lebih dua jam sertifikat saya sudah selesai” (hasil wawancara dengan Pak Y, Rabu 8 Mei 2024).

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa Rabu Laris dengan persyaratan yang lengkap, maka pelayanannya juga dapat selesai dengan cepat.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan Pak S selaku masyarakat pengguna inovasi Rabu Laris sebagai berikut:

“Dengan adanya inovasi Rabu Laris, pelayanan pengurusan sertifikat saya bisa selesai dalam satu hari kerja. Dimana sebelum adanya inovasi ini saya harus menunggu sehari-hari baru bisa selesai” (hasil wawancara dengan Pak S, Rabu 8 Mei 2024).

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa Rabu Laris mempercepat proses pengurusan sertifikat dari beberapa hari menjadi satu hari kerja.

Tabel 4.5 Waktu Penyelesaian Layanan

| Jenis Pelayanan | Sesuai PerKBPN No 1 Tahun 2010 | Rabu Laris |
|-----------------|--------------------------------|--------------|
| Roya | 5 hari kerja | 1 hari kerja |
| Peralihan Hak | 5 hari kerja | 1 hari kerja |
| Peningkatan Hak | 5 hari kerja | 1 hari kerja |

Sumber : BPN Kabupaten Gowa 2024

2. Kesesuaian (*compatibility*)

Kesesuaian (*compatibility*) yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu merujuk pada sejauh mana inovasi ini cocok dan sesuai dengan nilai-nilai, kebijakan, dan pengalaman yang telah ada sebelumnya. Apakah sesuai dengan standar pelayanan yang sudah melekat pada instansi tersebut dan apakah sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Peneliti melakukan wawancara dengan Ibu K selaku petugas pelayanan loket mengenai

kesesuaian (*compability*) dari inovasi Rabu Laris di Kantor BPN Kabupaten Gowa yaitu sebagai berikut :

“Pelaksanaan inovasi Rabu Laris ini mengacu kepada PerKBPN No 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan dan PP No 128 Tahun 2015 tentang Jenis Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia” serta waktu pelaksanaan Rabu Laris ditetapkan pada setiap hari Rabu sesuai dengan SK Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa, Nomor : 21/SK-73.06.UP.02.01/I/2023 tentang Penetapan Pelayanan Rabu ‘Laris’ (Layanan Sehari Selesai) di Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat karena proses pelayanan yang cepat” (hasil wawancara dengan Ibu K, Senin 29 April 2024).

Berdasarkan wawancara diatas dapat diketahui bahwa pelaksanaan inovasi Rabu Laris didasarkan pada PerKBPN No 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan, PP No 128 Tahun 2015 tentang Jenis Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak di Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia dan waktu pelaksanaan Rabu Laris ditetapkan pada setiap hari Rabu sesuai dengan SK Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa, Nomor : 21/SK-73.06.UP.02.01/I/2023 tentang Penetapan Pelayanan Rabu ‘Laris’ (Layanan Sehari Selesai) di Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa. Inovasi ini memenuhi kebutuhan masyarakat yang menginginkan pelayanan yang cepat.

Selanjutnya wawancara dengan Ibu WAT selaku Manager Pelayanan Loker/KorSub Pendaftaran dan Pemeliharaan Hak Tanah, Ruang dan Pembinaan PPAT yaitu sebagai berikut:

“Kalau yang menjadi acuan sama halnya dengan Rabu Laris maupun pelayanan rutin lainnya itu ada di PerKBPN No 1 Tahun 2010 Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan, PP 128 Tahun 2015 tentang Jenis dan tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak

dan waktu pelaksanaan Rabu Laris ditetapkan pada setiap hari Rabu sesuai dengan SK Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa, Nomor: 21/SK-73.06.UP.02.01/I/2023 tentang Penetapan Pelayanan Rabu 'Laris' (Layanan Sehari Selesai) di Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa. Inovasi ini tentunya memenuhi kebutuhan masyarakat karena proses pelayanannya yang cepat yaitu 1 (satu) hari saja" (hasil wawancara dengan Ibu WAT, Selasa 30 April 2024).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa pelaksanaan inovasi Rabu Laris dan pelayanan rutin lainnya di BPN Kabupaten Gowa didasarkan pada PerKBPN No. 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan serta PP No. 128 Tahun 2015 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak. Adapun waktu pelaksanaan Rabu Laris ditetapkan pada setiap hari Rabu sesuai dengan Surat Keputusan Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa, Nomor : 21/SK-73.06.UP.02.01/I/2023 tentang Penetapan Pelayanan Rabu 'Laris' (Layanan Sehari Selesai) di Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa. Dengan proses nya yang cepat, sehingga memenuhi kebutuhan masyarakat.

Selanjutnya wawancara dengan Ibu RS selaku masyarakat pengguna Rabu Laris yaitu sebagai berikut:

“Ya, Rabu Laris tampak sebagai pengembangan dari kebijakan yang ada sebelumnya dengan mempercepat proses pelayanan, sehingga sesuai dengan harapan masyarakat yang ingin pelayanan yang mudah dan cepat” (hasil wawancara dengan Ibu RS, Rabu 8 Mei 2024).

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa Rabu Laris adalah inisiatif yang bertujuan untuk memperbaiki dan mempercepat proses

pelayanan yang ada untuk memenuhi harapan masyarakat terhadap pelayanan yang mudah dan cepat.

Kemudian, dilakukan wawancara dengan Ibu H selaku masyarakat pengguna Rabu Laris yaitu ssebagai berikut:

“Rabu Laris membantu saya yang tinggal lumayan jauh dari kantor BPN untuk mengurus sertifikat saya tanpa harus repot bolak-balik ke kantor. (hasil wawancara dengan H, Selasa 30 April 2024).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa membantu orang-orang yang tinggal jauh dari kantor BPN mengurus sertifikat mereka, membuat mereka tidak perlu sering bolak-balik ke kantor.

Selanjutnya dilakukan wawancara dengan Pak Y selaku masyarakat pengguna Rabu Laris yakni sebagai berikut:

“Inovasi ini benar-benar memenuhi kebutuhan kami untuk mendapatkan layanan yang lebih cepat. Ini sangat membantu kami dalam mengurus sertifikat tanpa harus mengorbankan terlalu banyak waktu” (hasil penelitian dengan Pak Y, Rabu 8 Mei 2024).

Berdasarkan hasil wawancara diatas bahwa inovasi ini dapat memenuhi kebutuhan masyarakat akan layanan yang lebih cepat. Inovasi ini juga sangat membantu dalam pengurusan sertifikat tanpa mengorbankan banyak waktu.

Kemudian dilakukan wawancara dengan Pak S selaku masyarakat pengguna Rabu Laris yakni sebagai berikut:

“Menurut saya, inovasi ini sangat sesuai dengan kebutuhan saya. Saya menghargai waktu saya dan senang melihat bahwa BPN juga

menghargai waktu masyarakat dengan mempercepat proses layanan” (hasil wawancara dengan Pak S, Rabu 8 Mei 2024).

Berdasarkan wawancara di atas dapat diketahui adalah bahwa inovasi ini sangat sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang menghargai waktu mereka. Mereka mengapresiasi upaya BPN untuk mempercepat proses layanan untuk menghemat waktu masyarakat.

**Tabel 4.6 Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan
Roya (Penghapusan Hak Tanggungan)**

| Dasar Hukum | Persyaratan | Biaya | Waktu |
|---|--|---|--------|
| 1. UU No 5/1960 2. UU No 4/1996 3. PP No 24/1997 4. PP No 13/2010 5. PMNA/KBPN No 3/1997 6. SE KBPN No 600-1900 tanggal 31 Juli 2003 | 1. Formulir permohonan yang sudah diisi dan ditandatangani pemohon atau kuasanya diatas materai 2. Surat kuasa apabila dikuasakan. 3. Fotocopy identitas pemohon (KTP, KK) dan kuasa apabila dikuasakan, yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket. 4. Fotocopy Akta Pendirian dan Pengesahan Badan Hukum yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket. 5. Sertifikat tanah dan Sertifikat Hak Tanggungan dan/ atau konsen roya jika sertifikat Hak Tanggungan hilang. 6. Surat Roya/Keterangan lunas/Pelunasan Hutang dari Kreditur. 7. Fotocopy KTP pemberi HT (debitur), penerima HT (Kreditur) dan/atau | Sesuai ketentuan Peraturan Pemerintah tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak uang berlaku pada Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia | 5 hari |

| Dasar Hukum | Persyaratan | Biaya | Waktu |
|-------------|---|-------|-------|
| | kuasanya yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket. | | |

Sumber : PerKBPN RI No. 1 Tahun 2010

Peralihan Hak (Jual-Beli)

| Dasar Hukum | Persyaratan | Biaya | Waktu |
|--|---|---|--------|
| 1. UU No 5/1960 2. UU No 16/1985 3. UU No 21/1997 jo. UU No 20/2000 4. PP No 48/1994 jo. PP No 79/1996 5. PP No 24/1997 6. PP No 37/1998 7. PP No 13/2010 8. PMNA/KBPN No 3/1997 9. PerKBPN RI No 1/2006 10. Se KBPN No 600- 11. SE KBPN RI No 1219-340.3. D. 11 tanggal 28 April 2009 | 1. Formulir permohonan yang sudah diisi dan ditandatangani pemohon atau kuasanya diatas materai 2. Surat kuasa apabila dikuasakan 3. Fotocopy identitas pemohon (KTP, KK) dan kuasa apabila dikuasakan, yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket 4. Fotocopy Akta Pendirian dan Pengesahan Badan Hukum yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket 5. Sertifikat asli 6. Akta Jual Beli dari PPAT 7. Fotocopy KTP dan para pihak penjual-pembeli dan/atau kuasanya 8. Ijin Pemindahan Hak apabila di dalam sertifikat/kepuusannya dicantumkan | Sesuai ketentuan Peraturan Pemerintah tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak uang berlaku pada Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia | 5 hari |

| Dasar Hukum | Persyaratan | Biaya | Waktu |
|-------------|---|-------|-------|
| | <p>tanda yang menyatakan bahwa hak tersebut hanya boleh dipindahtangankan jika telah diperoleh ijin dari instansi yang berwenang</p> <p>9. Foto copy SPPT PBB Tahun berjalan yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket, penyerahan bukti SSB (BPHTB) dan bukti bayar uang pemasukan (pada saat pendaftaran hak)</p> | | |

Sumber : PerKBPN RI No. 1 Tahun 2010

Peralihan Hak (Hibah)

| Dasar Hukum | Persyaratan | Biaya | Waktu |
|--|--|--|--------|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. UU No 5/1960 2. UU No 21/1997 jo. UU No 20/2000 3. PP No 48/1994 jo. PP No 79/1996 4. PP No 24/1997 5. PP No 37/1998 6. PP No 13/2010 7. PMNA/KBPN RI No 3/1997 8. PerKBPN RI No 1/2006 9. SE KBPN No 600-1900 tanggal 31 Juli 2003 | <ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir permohonan yang sudah diisi dan ditandatangani pemohon atau kuasanya diatas materai 2. Surat kuasa apabila dikuasakan 3. Fotocopy identitas pemohon (KTP, KK) dan kuasa apabila dikuasakan, yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket 4. Sertifikat asli 5. Akta hibah dari PPAT | <p>Sesuai ketentuan Peraturan Pemerintah tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia</p> | 5 hari |

| Dasar Hukum | Persyaratan | Biaya | Waktu |
|-------------|--|-------|-------|
| | <p>6. Ijin Pemindahan Hak apabila di dalam sertifikat/kepuasanya dicantumkan tanda yang menyatakan bahwa hak tersebut hanya boleh dipindahtangankan jika telah diperoleh ijin dari instansi yang berwenang</p> <p>7. Foto copy SPPT PBB Tahun berjalan yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket</p> <p>8. Penyerahan bukti SSB (BPHTB) dan bukti SSP/PPH untuk perolehan tanah lebih dari 60 juta rupiah)</p> | | |

Sumber : PerKBPN RI No. 1 Tahun 2010

Peralihak Hak (Pewarisan/wasiat)

| Dasar Hukum | Persyaratan | Biaya | Waktu |
|---|---|--|--------|
| <p>1. UU No 5/1960</p> <p>2. UU No 21/1997 jo.</p> <p>3. PP No 24/1997</p> <p>4. PP No 37/1998</p> <p>5. PP No 13/2010</p> <p>6. PMNA/KBPN RI No 3/1997</p> <p>7. PerKBPN RI No 1/2006</p> <p>8. SE KBPN No 600-1900 tanggal 31 Juli 2003</p> | <p>1. Formulir permohonan yang sudah diisi dan ditandatangani pemohon atau kuasanya diatas materai</p> <p>2. Surat kuasa apabila dikuasan</p> | <p>Sesuai ketentuan Peraturan Pemerintah tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak uang</p> | 5 hari |

| Dasar Hukum | Persyaratan | Biaya | Waktu |
|-------------|---|---|-------|
| | <ol style="list-style-type: none"> 3. Fotocopy identitas pemohon (KTP, KK) dan kuasa apabila dikuasakan, yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket 4. Sertifikat asli 5. Surat Keterangan Waris sesuai perundang-undangan 6. Akta waris notariel 7. Foto copy SPPT PBB Tahun berjalan yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket 8. Penyerahan bukti SSB (BPHTB), bukti SSP/PPH untuk perolehan tanah lebih dari 60 juta rupiah bukti bayar uang pemasukan (pada saat pendaftaran hak) | berlaku pada Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia | |

Sumber : PerKBPN RI No. 1 Tahun 2010

Peningkatan/Perubahan Hak

| Dasar Hukum | Persyaratan | Biaya | Waktu |
|--|--|---|--------------|
| 1. PP No 24/1997 2. PP No 13/2010 3. PMNA/KBPN No 21/1994 4. PMNA/KBPN No 3/1997 5. PMNA/KBPN No 9/1997 6. PMNA/KBPN No 15/1997 7. PMNA/KBPN No 16/1997 8. PMNA/KBPN No 4/1998 9. PMNA/KBPN No 6/1998 10. PMNA/KBPN No 8/1998 | 1. Formulir permohonan yang sudah diisi dan ditandatangani pemohon atau kuasanya diatas materai 2. Surat kuasa apabila dikuasakan 3. Fotocopy identitas pemohon (KTP, KK) dan kuasa apabila dikuasakan, yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket 4. Surat persetujuan dari kreditor (jika dibebani hak tanggungan) 5. Fotocopy SPPT PBB tahun berjalan yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh petugas loket 6. Penyerahan bukti bayar uang pemasukan (pada saat pendaftaran hak) 7. Sertifikat HM/HGB/HP 8. IMB/Surat Keterangan Kepala Desa/Lurah bagi perubahan hak dari HGB/HP | Sesuai ketentuan Peraturan Pemerintah tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak uang berlaku pada Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia | 5 hari |

| Dasar Hukum | Persyaratan | Biaya | Waktu |
|-------------|---|-------|-------|
| | menjadi HM untuk rumah tinggal dengan luas sampai dengan 600 m ² | | |

Sumber : PerKBPN RI No. 1 Tahun 2010

Tabel 4.7 Tarif/Biaya Layanan BPN Kabupaten Gowa

| Jenis Pelayanan | Biaya |
|-----------------|-------------------|
| Roya | Rp. 50.000/bidang |
| Peralihan Hak | Rp. 50.000/bidang |
| Peningkatan Hak | Rp. 50.000/bidang |

Sumber : PP No. 128 Tahun 2015

3. Kerumitan (*complexity*)

Kerumitan (*complexity*) yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu merujuk pada tingkat kerumitan dalam penerapan inovasi Rabu Laris di Kantor BPN Kabupaten Gowa. Hal ini mencakup prosedur pelayanan dan kendala atau hambatan yang mungkin dihadapi. Peneliti melakukan wawancara dengan Ibu K selaku petugas loket mengenai kerumitan (*complexity*) dari inovasi Rabu Laris di Kantor BPN Kabupaten Gowa mengatakan bahwa :

“Mengenai kendala, biasanya karena berkas yang disetor pemohon ada yang kurang atau karena gangguan pada sistem aplikasi KKP sehingga menghambat proses pelayanan” (hasil wawancara dengan Ibu K, Senin 29 April 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu K, dapat diketahui bahwa masalah yang menghambat proses pelayanan biasanya disebabkan oleh berkas pemohon yang tidak lengkap atau gangguan pada sistem aplikasi KKP sehingga menghambat proses pelayanan.

Kemudian dilakukan wawancara dengan Ibu WAT selaku Manager Pelayanan Loker/KorSub Pendaftaran dan Pemeliharaan Hak Tanah, Ruang dan Pembinaan PPAT yaitu sebagai berikut:

“Yang penting persyaratan yang dibutuhkan sudah lengkap, maka tidak ada kendala dalam pelaksanaan Rabu Laris ini. Karena Rabu Laris adalah program sehari jadi, maka ketepatan waktu sangat diprioritaskan, jadi dalam waktu sehari memang betul sehari jadi dan sejauh ini tidak pernah lebih dari sehari” (hasil wawancara dengan Ibu WAT, Selasa 30 April 2024).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa Rabu Laris sangat mengutamakan ketepatan waktu, sehingga layanan selalu diselesaikan dalam satu hari dan sejauh ini selalu berhasil diselesaikan dalam waktu yang ditetapkan. Dengan demikian, tidak akan ada hambatan untuk melaksanakan program selama persyaratan yang dibutuhkan sudah lengkap.

Selanjutnya wawancara dengan Ibu RS selaku masyarakat pengguna Rabu Laris yakni sebagai berikut:

“Prosedur pelayanannya tidak rumit, awal masuk saya diarahkan oleh satpam untuk mengambil nomor antrian, lalu menunggu dipanggil oleh petugas loket. Lalu diarahkan ke loket pendaftaran untuk melakukan pendaftaran terlebih dahulu dengan menyerahkan berkas dibawa untuk dicek kelengkapan persyaratannya. Kalau persyaratan nya lengkap, diarahkan ke loket pembayaran untuk melakukan pembayaran, setelah itu tinggal menunggu ke tahap penyerahan sertifikat” (hasil wawancara dengan Ibu RS, Rabu 8 Mei 2024).

Berdasarkan wawancara diatas dapat diketahui bahwa prosedur pelayanan program Rabu Laris tidak rumit dan terstruktur dengan baik.

Pengambilan nomor antrian, pendaftaran, pengecekan kelengkapan dokumen, pembayaran, dan penyerahan sertifikat.

Kemudian melakukan wawancara dengan Ibu H selaku masyarakat pengguna Rabu Laris yakni sebagai berikut:

“Prosedur pelayanannya cukup mudah ya, tidak ada kendala dalam proses pengurusan sertifikat saya ini” (hasil wawancara dengan Ibu H, Rabu 8 Mei 2024).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa prosedur pelayanan mengurus sertifikat cukup mudah dan tidak mengalami hambatan.

Hal serupa disampaikan oleh Pak Y selaku masyarakat pengguna Rabu Laris yakni sebagai berikut:

“Kalau saya pribadi tidak ada kendala yang saya hadapi, berkas yang saya ajukan memenuhi persyaratan” (hasil wawancara dengan Pak Y, Rabu 8 Mei 2024).

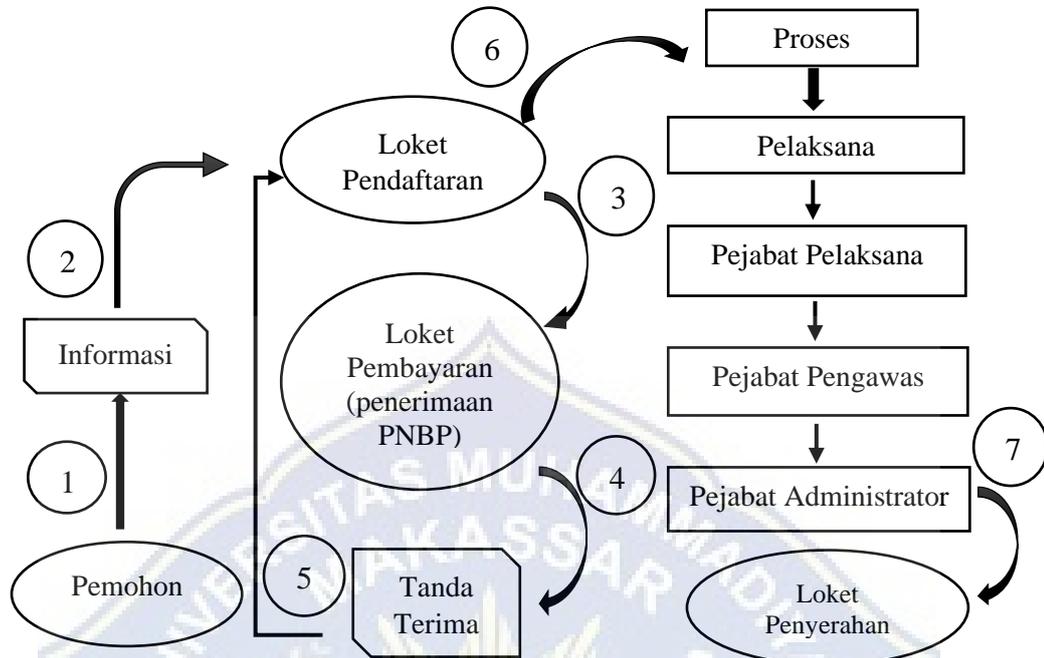
Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa tidak ada kendala yang dihadapi karena berkas yang diajukan sudah memenuhi persyaratan.

Kemudian wawancara dengan Pak S selaku masyarakat pengguna Rabu Laris yakni sebagai berikut :

“Mengenai kendala ya, pengurusan sertifikat saya ini berjalan lancar, tidak ada hambatan dan antri nya pun tidak terlalu lama” (hasil wawancara dengan Pak S, Rabu 8 Mei 2024).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa proses pengurusan sertifikat berjalan lancar, tanpa masalah, dan antrian tidak terlalu lama.

Adapun bagan alur pelayanan Kantor BPN Kabupaten Gowa yaitu sebagai berikut:



Gambar 4.3 Bagan Alur Pelayanan
Sumber: BPN Kabupaten Gowa 2024

4. Kemungkinan Dicoba (*trialability*)

Kemungkinan dicoba (*trialability*) yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu apakah inovasi layanan Rabu Laris telah teruji dan terbukti mempunyai keunggulan atau nilai lebih. Peneliti melakukan wawancara dengan Ibu K mengenai kemungkinan dicoba (*trialability*) dari inovasi layanan Rabu Laris di Kantor BPN Kabupaten Gowa

“Ada banner yang dipajang di kantor dan kami juga publikasikan di media sosial” (hasil wawancara dengan ibu K, senin 29 april 2024).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa uji coba yang dilakukan dalam pelaksanaan inovasi Rabu Laris yaitu dengan cara memasang banner dan mempublikasikan informasi di media sosial.

Selanjutnya wawancara dengan Ibu WAT selaku Manager Pelayanan Loker/KorSub Pendaftaran dan Pemeliharaan Hak Tanah, Ruang dan Pembinaan PPAT yaitu :

“Uji coba pelaksanaan inovasi Rabu Laris dilakukan dengan cara melakukan sosialisasi melalui media sosial, memajang banner di kantor dan setiap hari rabu itu kami biasanya meminta testimoni dalam bentuk video dari masyarakat sebagai pengguna layanan, kemudian di publikasikan melalui media sosial” (hasil wawancara dengan Ibu WAT, Selasa 30 April 2024).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa inovasi Rabu Laris telah dilakukan uji coba kepada masyarakat dalam bentuk sosialisasi melalui media sosial dan memajang banner di kantor.

Kemudian dilakukan wawancara dengan Ibu RS selaku masyarakat pengguna Rabu Laris yakni sebagai berikut:

“Program Rabu Laris ini saya tahu dari banner yang dipajang” (hasil wawancara dengan Ibu RS, Rabu 8 Mei 2024).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa adanya inovasi Rabu Laris diketahui karena ada banner yang dipajang di kantor BPN Kabupaten Gowa.

Selanjutnya dilakukan wawancara dengan Ibu H selaku masyarakat pengguna Rabu Laris yakni sebagai berikut:

“Awalnya saya tahu program ini pun dari salah satu petugas loket bahwa ada program yang dilaksanakan setiap hari rabu yaitu Rabu Laris” (hasil wawancara dengan Ibu H, Rabu 8 Mei 2024).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa informasi tentang adanya inovasi Rabu Laris didapatkan dari salah satu petugas loket.

Hal serupa juga disampaikan oleh Pak Y selaku masyarakat pengguna Rabu Laris yakni sebagai berikut:

“Sebelumnya saya datang di hari senin, tetapi berkas saya tidak lengkap, jadi saya disarankan oleh petugas loket untuk datang lagi di hari rabu, untuk mendapatkan pelayanan sehari selesai, yaitu Rabu Laris disitulah baru saya tau adanya program ini” (hasil wawancara dengan Pak Y, Rabu 8 Mei 2024).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa informasi tentang adanya inovasi Rabu Laris juga didapatkan dari salah satu petugas loket.

Kemudian dilakukan wawancara dengan Pak S selaku masyarakat pengguna Rabu Laris yakni sebagai berikut:

“Informasi tentang adanya Rabu Laris di Kantor BPN Kabupaten Gowa ini saya dapatkan dari tetangga saya, yang kebetulan sudah pernah menggunakan layanan ini” (hasil wawancara dengan Pak S, Rabu 8 Mei 2024).

Berikut bentuk sosialisasi yang dilakukan kantor BPN Kabupaten Gowa terkait inovasi Rabu Laris.



Gambar 4.4 Banner Rabu Laris dan Publikasi Melalui Media Sosial

Sumber : BPN Kabupaten Gowa 2024



Gambar 4.5 Testimoni Masyarakat Pengguna Rabu Laris

Sumber : BPN Kabupaten Gowa 2024

5. Kemudahan Diamati (*observability*)

Kemudahan diamati (*observability*) yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu mengacu pada seberapa mudahnya untuk mengamati atau melihat

manfaat atau hasil dengan adanya inovasi Rabu Laris di Kantor BPN Kabupaten Gowa. Peneliti melakukan wawancara dengan Ibu K selaku petugas loket mengenai kemudahan diamati (*observability*) dari inovasi Rabu Laris di Kantor BPN Kabupaten Gowa mengatakan bahwa :

“Saya menilai bahwa inovasi Rabu Laris sangat mudah diamati karena hasilnya langsung terlihat dalam pelayanan yang lebih cepat dan efisien. Masyarakat yang datang pada hari Rabu dapat merasakan perbedaan dalam proses pengurusan sertifikat dibandingkan dengan hari-hari lainnya” (hasil wawancara dari Ibu K, Senin 29 April 2024).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa inovasi Rabu Laris terlihat secara langsung dalam pelayanan yang lebih cepat dan efisien. Masyarakat yang menggunakan layanan pada hari Rabu mengalami peningkatan.

Kemudian wawancara dengan Ibu WAT selaku Manager Pelayanan Loker/KorSub Pendaftaran dan Pemeliharaan Hak Tanah, Ruang dan Pembinaan PPAT yaitu sebagai berikut:

“Pelayanan kita ini sebenarnya bagaimana supaya masyarakat bisa lebih banyak yang datang langsung ke BPN tanpa menggunakan calo. Nah, salah satu upaya untuk mengurangi calo yaitu dengan Rabu Laris. Hal ini dapat dilihat dari animo masyarakat, sekarang itu pemohon yang datang langsung ke BPN semakin meningkat, kita punya data peningkatan dari pemohon langsung dari setiap tahunnya” (hasil wawancara dengan Ibu WAT, Selasa 30 April 2024).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa minat masyarakat terhadap inovasi Rabu Laris yang ditawarkan oleh BPN

Kabupaten Gowa semakin meningkat, seperti yang ditunjukkan oleh peningkatan jumlah pemohon langsung ke BPN setiap tahunnya.

Selanjutnya wawancara dengan Ibu RS selaku masyarakat pengguna Rabu Laris yaitu sebagai berikut:

“Pelayanannya mudah diamati yaitu sesuai dengan janji layanan bahwa pengurusan hanya satu hari saja” (hasil wawancara dengan Ibu RS, Rabu 8 Mei 2024).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan janji layanan yang telah disampaikan, yaitu pengurusan hanya memakan waktu satu hari saja

Kemudian wawancara dengan Ibu H selaku masyarakat pengguna Rabu Laris yaitu sebagai berikut:

“Program ini mudah diamati dan saya rasakan sendiri manfaatnya” (hasil wawancara dengan Ibu H, Rabu 8 Mei 2024).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa Rabu Laris memiliki manfaat yang nyata dan dapat dirasakan secara langsung oleh pengguna.

Selanjutnya dilakukan wawancara dengan Pak Y selaku masyarakat pengguna Rabu Laris yakni sebagai berikut:

“Saya melihat bahwa layanan Rabu Laris betul-betul memudahkan masyarakat, kita diarahkan dengan baik” (hasil wawancara dengan Pak Y, Rabu 8 Mei 2024).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa Rabu Laris mampu memenuhi kebutuhan serta memberikan panduan yang jelas kepada masyarakat.

Hal serupa juga disampaikan oleh Pak S selaku masyarakat pengguna Rabu Laris yakni sebagai berikut:

“Saya melihat bahwa inovasi ini benar-benar membantu masyarakat, apalagi orang yang tinggal diluar Kabupaten Gowa yang mau mengurus sertifikatnya, tidak perlu bolak-balik” (hasil wawancara dengan Pak S, Rabu 8 Mei 2024).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa inovasi Rabu Laris memberikan kemudahan akses dan efisiensi dalam pelayanan, yang sangat bermanfaat bagi masyarakat yang berada di luar daerah.

Adapun data jumlah pemohon layanan Rabu Laris periode 2022-2023 yaitu sebagai berikut :

Tabel 4.8 Permohonan Layanan Rabu Laris (Juli 2022- Desember 2022)

| Tahun | Bulan | Jenis Pelayanan | | | Jumlah Pemohon |
|--------------|-----------|-----------------|---------------|-----------------|----------------|
| | | Roya | Peralihan Hak | Peningkatan Hak | |
| 2022 | Juli | 12 | 5 | 8 | 25 |
| | Agustus | 14 | 6 | 11 | 31 |
| | September | 6 | 1 | 0 | 7 |
| | Oktober | 7 | 3 | 10 | 20 |
| | November | 12 | 4 | 6 | 22 |
| | Desember | 5 | 2 | 1 | 8 |
| Total | | | | | 113 |

Sumber :BPN Kabupaten Gowa 2024

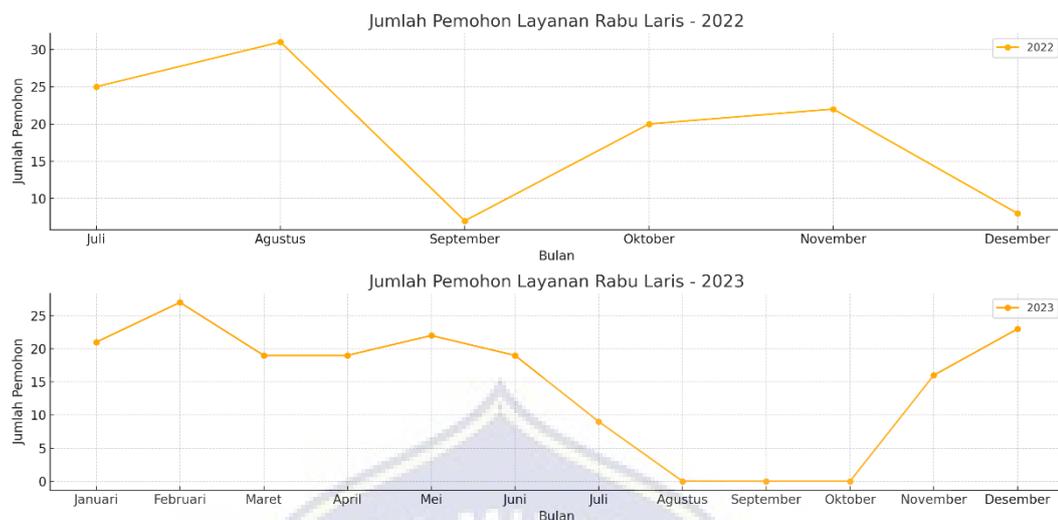
Tabel 4.9 Permohonan Layanan Rabu Laris (Januari 2023- Desember 2023)

| Tahun | Bulan | Jenis Pelayanan | | | Jumlah Pemohon |
|--------------|-----------|-----------------|---------------|-----------------|----------------|
| | | Roya | Peralihan Hak | Peningkatan Hak | |
| 2023 | Januari | 13 | 3 | 5 | 21 |
| | Februari | 13 | 6 | 8 | 27 |
| | Maret | 9 | 6 | 4 | 19 |
| | April | 10 | 7 | 2 | 19 |
| | Mei | 10 | 0 | 2 | 12 |
| | Juni | 5 | 7 | 7 | 19 |
| | Juli | 4 | 3 | 2 | 9 |
| | Agustus | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | September | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Oktober | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | November | 3 | 13 | 0 | 16 |
| | Desember | 5 | 11 | 7 | 23 |
| Total | | | | | 165 |

Sumber : BPN Kabupaten Gowa 2024

Berdasarkan tabel diatas, jumlah pemohon layanan Rabu Laris pada periode juli - desember 2022 yakni 113 pemohon dan pada periode januari 2023 - desember 2023 sebanyak 165 pemohon. Jadi, total permohonan layanan Rabu Laris sebanyak 278 pemohon.

Adapun gambar grafik interval data jumlah pemohon Rabu Laris periode juli 2022-desember 2022 dan periode januari 2023-desember 2023 yakni sebagai berikut:



Gambar 4.6 Grafik interval jumlah pemohon Rabu Laris

Secara keseluruhan, jumlah pemohon layanan Rabu Laris menunjukkan peningkatan setiap tahunnya dari tahun 2022 ke tahun 2023. Meskipun ada beberapa bulan dengan jumlah pemohon yang rendah atau bahkan tidak ada pemohon sama sekali.

C. Pembahasan

Pembahasan mengenai Inovasi Pelayanan Administrasi Melalui Program Rabu Laris di Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Gowa berdasarkan teori Rogers dalam (Setiawan dan Ikbal, 2019) yang dapat dilihat melalui penjelasan yang disajikan dibawah ini :

1. Keunggulan Relatif (*relative advantage*)

Keunggulan relatif (*relative advantage*) adalah tingkat di mana inovasi dianggap lebih baik daripada inovasi atau sistem yang ada sebelumnya. Hal ini merujuk pada keunggulan atau nilai lebih apa yang dimiliki inovasi Rabu Laris dibanding sistem pelayanan sebelumnya.

Dari hasil observasi dan wawancara dengan informan dapat diketahui bahwa adanya keunggulan dari inovasi Rabu Laris dari segi waktu. Hal ini sesuai dengan yang teori Rogers dalam (Setiawan dan Ikbal, 2019) yang menyatakan bahwa dengan keunggulan relatif yang tinggi, sebuah inovasi akan lebih cepat diterima dan diadopsi oleh masyarakat.

Jika dilihat dari konsep ciri-ciri inovasi menurut Sari (2017:11-12) dalam (Astuti, 2019), inovasi Rabu Laris termasuk dalam kategori khas dan baru. Inovasi Rabu Laris memiliki kekhasan atau ciri khas yang membedakannya dari inovasi atau sistem pelayanan sebelumnya dan merupakan layanan baru yang dibentuk oleh Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gowa.

Inovasi Rabu Laris ini jika dipandang dari segi tipologi inovasi termasuk dalam kategori pelayanan baru atau pelayanan yang diperbaiki (*a new or improved service*) sesuai yang dikemukakan oleh Halvorsen dalam (Basuki et al., 2018) karena program ini merupakan bentuk layanan baru yang ditawarkan oleh Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gowa yang memberikan kemudahan bagi masyarakat dengan menawarkan layanan sehari selesai pada hari Rabu.

Hal ini juga sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ananda dan Mayarni (2023) dengan hasil yang ditemukan peneliti di Kantor BPN Kabupaten Gowa menunjukkan bahwa pentingnya upaya untuk mempermudah proses birokrasi dan mengurangi beban masyarakat dalam

mengakses layanan publik melalui keunggulan atau nilai lebih dari sebuah inovasi.

2. Kesesuaian (*compability*)

Kesesuaian (*compability*) adalah sejauh mana inovasi dipandang konsisten dengan nilai-nilai, kebijakan yang berlaku, pengalaman masa lalu, dan kebutuhan pengguna.

Dari hasil observasi dan wawancara dari informan dapat diketahui bahwa pelaksanaan inovasi Rabu Laris di Kantor BPN Kabupaten Gowa sesuai dengan kebijakan yang berlaku pada Kementerian ATR/BPN dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini sesuai dengan teori Rogers dalam (Setiawan dan Ikbal, 2019) yang menyatakan bahwa kesesuaian inovasi dengan kebijakan yang berlaku dan kebutuhan masyarakat dapat mempengaruhi tingkat adopsinya.

Hal ini sesuai dengan penelitian terdahulu bahwa penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ananda dan Mayarni dan hasil yang ditemukan peneliti di Kantor BPN Kabupaten Gowa menunjukkan bahwa pentingnya mempertimbangkan berbagai aspek dalam mengembangkan sebuah inovasi seperti mematuhi aturan atau kebijakan yang berlaku dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

3. Kerumitan (*complexity*)

Kerumitan (*complexity*) yaitu sejauh mana suatu inovasi dianggap sulit untuk dipahami dan digunakan. Semakin mudah bagi pengguna untuk memahaminya, semakin cepat inovasi tersebut diadopsi. Merujuk pada

tingkat kerumitan dalam penerapan inovasi Rabu Laris, hal ini mencakup prosedur pelayanan dan kendala atau hambatan yang mungkin di hadapi.

Dari hasil observasi dan wawancara dengan informan dapat diketahui bahwa kerumitan (*complexity*) dalam pelaksanaan inovasi Rabu Laris yaitu masih adanya kendala yang didapatkan. Hal ini sesuai dengan teori Rogers dalam (Setiawan dan Ikbal, 2019) mengemukakan bahwa semakin mudah dipahami dan digunakan oleh pengadopsi, maka semakin cepat suatu inovasi dapat diadopsi. Sehingga karena adanya beberapa kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan Rabu Laris, maka dapat dikatakan bahwa inovasi ini sulit dipahami dan digunakan oleh masyarakat.

Hal ini sesuai dengan penelitian terdahulu bahwa penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ananda dan Mayarni dan hasil yang ditemukan peneliti di Kantor BPN Kabupaten Gowa menunjukkan bahwa pentingnya memahami kerumitan dalam inovasi dan bagaimana langkah-langkah untuk mengatasinya.

4. Kemungkinan Dicoba (*triability*)

Kemungkinan dicoba (*triability*) yaitu adalah sejauh mana suatu inovasi dapat diuji coba. Inovasi yang dapat diuji coba, umumnya akan diadopsi lebih cepat. Oleh karena itu, agar dapat cepat diadopsi, suatu inovasi harus mampu menunjukkan keunggulan atau nilai lebihnya.

Dari hasil observasi dan wawancara informan dapat diketahui bahwa inovasi Rabu Laris telah dilakukan uji coba ke masyarakat. Akan tetapi, tidak semua masyarakat mengetahui adanya inovasi ini jika hanya dilakukan

sosialisasi melalui sosial karena adanya keterbatasan seperti tidak semua masyarakat memiliki akses yang sama terhadap internet dan media sosial, terutama di daerah terpencil atau pada kelompok usia tertentu. Hal ini sesuai dengan teori Rogers dalam (Setiawan dan Iqbal, 2019), suatu inovasi yang dapat diuji cobakan, umumnya akan lebih cepat diadopsi.

Jika dilihat dari konsep ciri-ciri inovasi menurut Sari (2017:11-12) dalam (Astuti, 2019), inovasi Rabu Laris termasuk dalam kategori terencana yaitu bahwa pelaksanaan sebuah inovasi akan melalui proses dan banyak pertimbangan yang sudah direncanakan sebelum inovasi itu di uji cobakan.

Hal ini sesuai dengan penelitian terdahulu bahwa penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ananda dan Mayarni dan hasil yang ditemukan peneliti di Kantor BPN Kabupaten Gowa menunjukkan bahwa indikator kemungkinan dicoba (*triability*) merupakan langkah penting dalam memastikan penerimaan dan keberhasilan sebuah inovasi.

5. Kemudahan Diamati (*observability*)

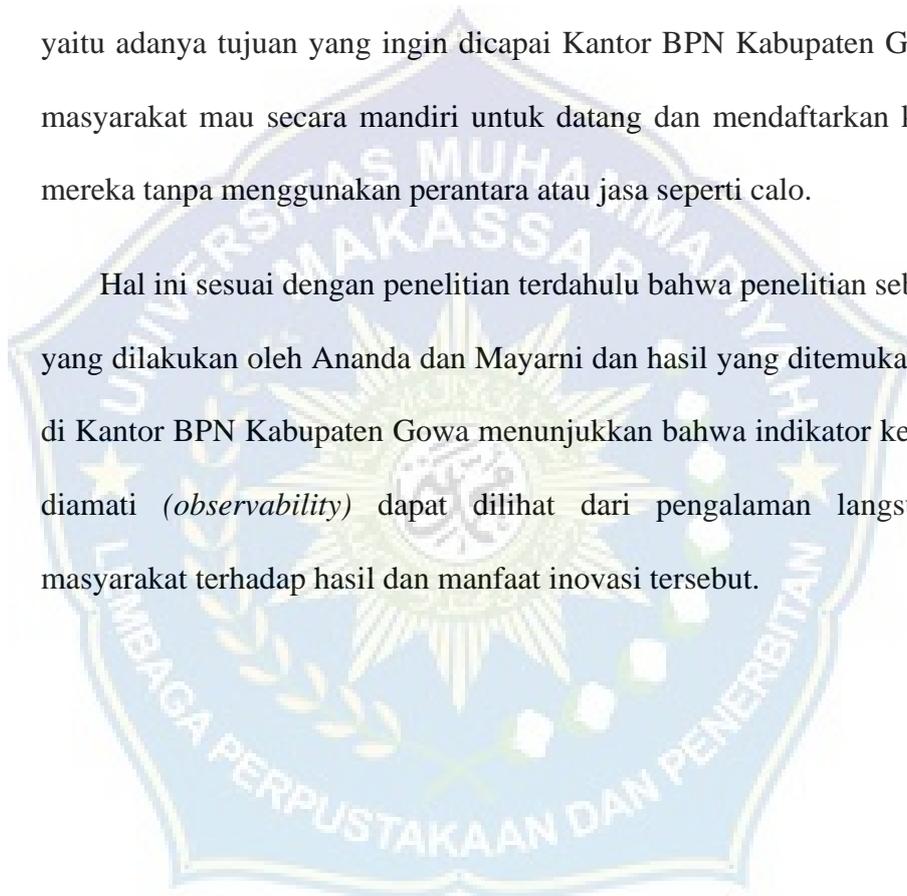
Kemudahan diamati (*observability*) adalah sejauh mana orang lain dapat melihat hasil suatu inovasi. Hal ini merujuk pada hasil dan manfaat yang dapat dirasakan pihak pelaksana dan masyarakat dengan adanya inovasi layanan Rabu Laris di Kantor BPN Kabupaten Gowa.

Dari hasil observasi dan wawancara dengan informan dapat diketahui bahwa inovasi Rabu Laris yang dapat dibuktikan dengan pengurusan sertifikat yang selesai dalam 1 (satu) hari dan dapat dilihat dari meningkatnya jumlah pemohon disetiap tahunnya. Oleh karena itu, indikator ini dapat

dikatakan sesuai dengan teori Rogers dalam (Setiawan dan Ikbal, 2019) yang menyatakan bahwa semakin mudah hasil tersebut terlihat, semakin besar kemungkinan inovasi tersebut akan diadopsi oleh orang lain.

Jika dilihat dari konsep ciri-ciri inovasi menurut Sari (2017:11-12) dalam (Astuti, 2019), inovasi Rabu Laris termasuk dalam kategori memiliki tujuan, yaitu adanya tujuan yang ingin dicapai Kantor BPN Kabupaten Gowa agar masyarakat mau secara mandiri untuk datang dan mendaftarkan keperluan mereka tanpa menggunakan perantara atau jasa seperti calo.

Hal ini sesuai dengan penelitian terdahulu bahwa penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ananda dan Mayarni dan hasil yang ditemukan peneliti di Kantor BPN Kabupaten Gowa menunjukkan bahwa indikator kemudahan diamati (*observability*) dapat dilihat dari pengalaman langsung dari masyarakat terhadap hasil dan manfaat inovasi tersebut.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai Inovasi Pelayanan Administrasi Melalui Program Rabu Laris di Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Gowa dapat disimpulkan dengan 5 indikator yang dijadikan patokan yaitu :

1. Keunggulan relatif (*relative advantage*) dengan hadirnya inovasi Rabu Laris yaitu dipercepatnya waktu penyelesaian pelayanan, yang sebelumnya membutuhkan waktu 5 (lima) hari menjadi 1 (satu) hari saja yaitu di hari rabu, khusus pemohon langsung tanpa surat kuasa dengan layanan tertentu.
2. Kesesuaian (*compability*) ditunjukkan dengan masih sesuainya inovasi Rabu Laris dengan standar pelayanan yang berlaku pada Kementerian ATR/BPN yaitu sesuai PerKBPN No 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan. Biaya tiap jenis pelayanan pada inovasi Rabu Laris juga masih sama, sesuai dengan PP No 128 Tahun 2015 tentang Jenis dan tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia, yaitu Rp. 50.000 perbidang. Dan waktu pelaksanaan Rabu Laris ditetapkan setiap hari Rabu sesuai dengan SK Nomor:21/SK-73.06.UP.02.01/I/2023 tentang Penetapan Pelayanan Rabu 'Laris' (Layanan Sehari Selesai) di Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa serta telah memenuhi kebutuhan masyarakat yang membutuhkan layanan yang cepat.

3. Kerumitan (*complexity*) ditunjukkan bahwa masih adanya kendala dalam pelaksanaan Rabu Laris seperti berkas yang diajukan pemohon tidak lengkap, adanya gangguan pada sistem aplikasi KKP sehingga menghambat proses pelayanan dan tidak adanya loket khusus pelayanan Rabu Laris.
4. Kemungkinan dicoba (*triability*) di tunjukkan bahwa pelaksanaan Rabu Laris telah dilakukan uji coba kepada masyarakat. Akan tetapi, sosialisasi yang dilakukan melalui media sosial dianggap kurang efektif, karena adanya keterbatasan-keterbatasan dalam menjangkau seluruh lapisan masyarakat.
5. Kemampuan diamati (*observability*) ditunjukkan bahwa inovasi Rabu Laris termasuk mudah diamati dan sesuai dengan tujuan Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Gowa yaitu agar meningkatnya jumlah masyarakat yang datang langsung mengurus sertifikat mereka tanpa menggunakan kuasa/perantara seperti calo.

B. Saran

- a. Untuk Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Gowa :
 1. Diharapkan agar Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Gowa melakukan sosialisasi langsung kepada masyarakat, misalnya melakukan sosialisasi pada setiap kecamatan. Aparat kecamatan dapat membantu mengkoordinasikan sosialisasi di tingkat yang lebih luas, melibatkan beberapa desa sekaligus.

2. Disarankan untuk menambahkan loket khusus Rabu Laris untuk membedakan loket pelayanan Rabu Laris dengan loket pelayanan umum.
3. Diharapkan adanya pemeliharaan pada *server* aplikasi (Komputerisasi Kegiatan Pertanahan (KKP) secara rutin.

b. Untuk Masyarakat:

1. Sebaiknya masyarakat menyiapkan dokumen yang lengkap sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan sebelum datang ke Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Gowa.
2. Diharapkan kepada masyarakat agar mengurus sertifikat langsung ke kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Gowa tanpa menggunakan kuasa/perantara seperti calo untuk menghindari biaya tambahan.

c. Untuk Pembaca dan Peneliti Selanjutnya:

1. Diharapkan agar skripsi ini dapat dijadikan acuan dan sumber informasi dalam pelaksanaan inovasi Rabu Laris di Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Gowa.

DAFTAR PUSTAKA

- Aksar, Manik, S. M. T., & Dinata, U. (2022). *Pemahaman Hukum Administrasi Pertanahan Bagi Masyarakat Desa Sanglar Kabupaten Indragiri Hilir Guna Mencegah Konflik dan Sengketa Pertanahan*. 15.
- Ananta, W., & Mayarni. (2023). Inovasi Program Pelayanan Antar Langsung (Petarung) di Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru. *Journal of Research and Development on Public Policy (Jarvic)*, 2(1).
- Ardani, M. N., Yusriyadi, Y., & Silviana, A. (2022). Persoalan Tertib Administrasi Pertanahan Melalui Kegiatan Pendaftaran Tanah Yang Berkeadilan. *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia*, 4(3), 494–512. <https://doi.org/10.14710/jphi.v4i3.494-512>
- Armansyah. (2022). *BPN Gowa Luncurkan Rabu Laris, Mudahkan Warga dalam Pelayanan*. Rakyatsulsel.Fajar.Co.Id. <https://rakyatsulsel.fajar.co.id/2022/07/21/bpn-gowa-luncurkan-rabu-laris-mudahkan-warga-dalam-pelayanan/>
- Astuti, P. (2019). *Inovasi Pelayanan Administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Timur*. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Azizah, N., Mahsyar, A., & Azikin, R. (2022). Kualitas Pelayanan Administrasi Pertanahan Di Kementerian Atr/Bpn Kabupaten Bantaeng. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 3(5), 1547–1599.
- Basuki, Y., Kasmad, R., & Nasrulhaq. (2018). Tipologi Inovasi Sektor Publik (Program Si-Cakep) di Kabupaten Wajo, Sulawesi Selatan. *Matra Pembaruan*, 2(3), 207–216. <https://doi.org/10.21787/mp.2.3.2018.207-216>
- Fajri, A., Susilo Utomo, H., & Irawan, B. (2020). Standar Pelayanan Publik (Studi Tentang Pelayanan Kartu Keluarga di Kecamatan Samarinda Seberang). *Journal Administrasi Publik, Nomor 1*, 8(1), 1–12.
- Hamdam, Ibrahim, A., & Abdullah, M. T. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Melalui UP3SK Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang One-stop-Service. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(2), 251–264.
- Hendiana, R. (2019). *Pengaruh Karakteristik Inovasi Terhadap Adopsi Inovasi Pada Pengerajin Bambu di Desa Sendari, Tirtoadi, Mlati, Sleman, Yogyakarta* [Universitas Islam Indonesia]. http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI
- Hijrah, N. (2023). *Pemerintah Kabupaten Gowa Terima Penghargaan PPD*

Terbaik Ke-4 Tingkat Nasional. Humas.Gowakab.Go.Id.
<https://humas.gowakab.go.id/pemkab-gowa-terima-penghargaan-ppd-terbaik-ke-4-tingkat-nasional/>

- Kartono, S. A. (2020). Politik Hukum Pertanahan Dalam Rangka Percepatan Pendaftaran Tanah di Indonesia. *Jurnal Esensi Hukum*, 2(1), 97–112.
- Lany, B. P., Noor, I., & Rengu, S. P. (2015). Inovasi Program Pelayanan Sertifikat Tanah (Studi Tentang Layanan Rakyat Sertifikat Tanah (LARASITA) Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek). *Jurnal Administrasi Publik Mahasiswa Universitas Brawijaya*, 3(1), 134–138.
- Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 81–90.
<https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.22>
- Mahsyar, A. (2015). Konstruksi Model Perilaku Pelayanan Street-Level Birokrasi Pada Puskesmas Di Kota Makassar. *PROSIDING*, 197.
- Mukmin, Utha, A., & Gunawan. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kolaka. *Jurnal Administrasi Pembangunan Dan Kebijakan Publik*, 13(1), 82–89.
- Murdiyanto, E. (2020). Metode Penelitian Kualitatif (Sistematika Penelitian Kualitatif). In *Bandung: Rosda Karya*.
http://www.academia.edu/download/35360663/METODE_PENELITIAN_KUALITAIF.docx
- Napitupulu, D. R. W. (2022). *Hukum Pertanahan*.
<https://books.google.co.id/books?id=VD6YAwAAQBAJ>
- Noviyanto, D., Yuliani, F., & Darmanto, D. (2023). Pelayanan Administrasi Pertanahan Berbasis Inovasi. *Jurnal Kebijakan Publik*, 14(2), 197.
<https://doi.org/10.31258/jkp.v14i2.8255>
- Ombudsman Republik Indonesia. (2023). *Laporan Triwulan II 2023*.
- Pratiwi, A. (2018). *Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Quick Wins di Badan Pertanahan Nasional Kota Makassar*. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Prihartono, D. (2023). Penerapan Pelayanan Publik Berbasis E-Governance Pada Era Revolusi Industri 4.0. *Kebijakan : Jurnal Ilmu Administrasi*, 14(2), 192–201. <https://doi.org/10.23969/kebijakan.v14i2.5179>
- Ridwan, J., & Sudrajat, A. S. (2020). *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik* (p. 103). Nuansa Cendekia.
- Riskasari. (2021). Inovasi Layanan Seluler Peternakan Terintegrasi (La Sapi) Di Kabupaten Sinjai. *Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik*, 7(2), 218–229.
<https://umsi.ac.id/jurnal/index.php/alqisthi/article/view/92%0Ahttps://umsi.ac.id/jurnal/index.php/alqisthi/article/download/92/47>

- Setiawan, A., & Ikbal, George Towar. (2019). Inovasi Pelayanan Publik di Bidang Pertanian Melalui Aplikasi Among Tani di Kota Batu. *Seminar Nasional Politik Dan Hubungan Internasional*, 1(1), 1–20.
- Tahir, N. (2021). Motivasi Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik di Sekretariat Pemerintah Daerah Kabupaten Takalar. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*, 5(4). <https://doi.org/10.58258/jisip.v5i4.2583>
- Waskito, & Arnowo, H. (2018). *Pertanahan, Agraria, dan Tata Ruang*. Prenadamedia Group.

Peraturan Perundang-undangan

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Pokok-Pokok Agraria (UUPA)
- Pasal 32 ayat 1 Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah
- Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala BPN No. 6 Tahun 2018 tentang Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap
- Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia No. 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 128 Tahun 2015 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional

L

A



R

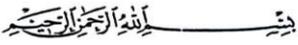
A

N

Lampiran 1. SK Pembimbing Penulisan Proposal

| | | |
|---|--|--|
|  | <p>Universitas Muhammadiyah Makassar Integrity - Professionalism - Entrepreneurship</p> | <p>Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Faculty of Social and Political Sciences Menara Iqra Lantai 5 - Jalan Sultan Alauddin No. 259 Makassar 90221 Telp: (0411) 866 972 Fax: (0411) 865 588 Official Email :fisip@unismuh.ac.id Official Web : https://fisip.unismuh.ac.id</p> |
| <p>بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ</p> | | |
| <p>PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI</p> | | |
| <p>Nomor : 2233/FSP/A.5-VI/VIII/1445/2023</p> | | |
| <p>Berdasarkan usulan judul penulisan skripsi mahasiswa tentang rencana judul dan susunan pembimbing mahasiswa dan telah disetujui Ketua Jurusan. Dengan ini Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unismuh Makassar menugaskan pengajar yang namanya tersebut di bawah ini sebagai pembimbing penulisan skripsi saudara :</p> | | |
| N a m a | : | Syerina Amalia |
| Stambuk | : | 105611105420 |
| J u r u s a n | : | Ilmu Administrasi Negara |
| <p>Dengan Rencana Judul Skripsi :</p> | | |
| <p><i>"Efektivitas Pelayanan Rabu Laris di Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Gowa"</i></p> | | |
| Pembimbing I | : | Dr. Abdul Mahsyar, M.Si |
| Pembimbing II | : | Dr. Hj. Sudarmi, M.Si |
| <p>Tugas ini hendaknya dilaksanakan secara sistimatis, berkesinambungan dan bertanggungjawab, serta dilakukan evaluasi secara berkala tentang kemajuan dan Hasil penulisan yang telah dicapai.</p> | | |
| <p>Di tetapkan Pada tanggal</p> | | <p>: di Makassar, : 15 Agustus 2023</p> |
| <p>D e k a n,</p> | | |
| <p> Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si NBM. 730 727</p> | | |
| <p><u>Tembusan Kepada yth :</u></p> | | |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Pembimbing I 2. Pembimbing II 3. Ketua Jurusan 4. Mahasiswa yang bersangkutan 5. Arsip | | |
|  | <p>Kemajuan Untuk Bangsa dan Ummat Manusia Progress for the Nation and Humankind</p> | <p>Ilmu Administrasi Negara - Ilmu Pemerintahan - Ilmu Komunikasi Public Administration - Government Studies - Communication Science</p> |

Lampiran 2. Surat Pengantar Penelitian

| | | | |
|--|---|--|---|
|  | Universitas Muhammadiyah Makassar <small>Integrity - Professionalism - Entrepreneurship</small> | Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Faculty of Social and Political Sciences <small>Menara Iqra Lantai 5 - Jalan Sultan Alauddin No. 259 Makassar 90221 Telp: (0411) 866 97 2 Fax: (0411) 865 588 Official Email : fisisp@unismuh.ac.id Official Web : http://fisisp.unismuh.ac.id</small> | |
|  | | | |
| Nomor Lamp. Hal | : | 0393/FSP/A.1-VIII/IV/1445 H/2024 M 1 (satu) Eksamplar Pengantar Penelitian | |
| Kep ada Yth. Bapak Rektor, Cq. Lembaga Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat (LP3M) Unismuh Di - Makassar | | | |
| Assalamu Alaikum Wr. Wb. | | | |
| Sehubungan dengan rencana penelitian mahasiswa untuk melengkapi data dalam rangka Penulisan Skripsi, maka diharapkan kepada Bapak/Ibu kiranya dapat memberikan Pengantar Penelitian kepada : | | | |
| Nama Mahasiswa | : | Syerina Amalia | |
| S t a m b u k | : | 10561 11054 20 | |
| J u r u s a n | : | Ilmu Administrasi Negara | |
| Lokasi Penelitian | : | Di Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Gowa. | |
| Judul Skripsi | : | <i>"Inovasi Pelayanan Administrasi melalui Program Rabu Laris di Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Gowa"</i> | |
| Demikian Pengantar Penelitian ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik, diucapkan banyak terima kasih. Jazakumullahu. Khaeran Katziraa. Wassalamu Alaikum Wr. Wb. | | | |
| Makassar, 20 April 2024  Dr. Nur Wabid, S.Sos, M.Si NBM: 991 742 | | | |
|  |  | Kemajuan Untuk Bangsa dan Ummat Manusia <i>Progress for the Nation and Humankind</i> | Ilmu Administrasi Negara - Ilmu Pemerintahan - Ilmu Komunikasi <i>Public Administration - Government Studies - Communication Science</i> |

Lampiran 3. Surat Permohonan Izin Penelitian dari LP3M

| | |
|---|--|
|  | MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp.866972 Fax (0411)865588 Makassar 90221 e-mail :lp3m@unismuh.ac.id |
|---|--|

| | |
|---------------------------------------|-----------------|
| Nomor : 4064/05/C.4-VIII/IV/1445/2024 | 20 April 2024 M |
| Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal | 11 Syawal 1445 |
| Hal : Permohonan Izin Penelitian | |

Kepada Yth,
 Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel
 Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan
 di -
 Makassar

الله أكبر على كل خير ورحمة الله وبركاته

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 0393/FSP/A.1-VIII/IV/1445/2024 tanggal 20 April 2024, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : SYERINA AMALIA
 No. Stambuk : 10561 1105420
 Fakultas : Fakultas Sosial dan Politik
 Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
 Pekerjaan : Mahasiswa

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

"INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI MELALUI PROGRAM RABU LARIS DI KANTOR BADAN PERTANAHAN NASIONAL (BPN) KABUPATEN GOWA"

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 24 April 2024 s/d 24 Juni 2024.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.
 Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran

الله أكبر على كل خير ورحمة الله وبركاته

Ketua LP3M,


Dr. Muh. Arief Muhsin, M.Pd.
NBM 1127761

04-24

Lampiran 4. Surat Izin Penelitian dari PTSP



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
 Website : <http://simap-new.sulseprov.go.id> Email : ptsp@sulseprov.go.id
 Makassar 90231

| | | |
|----------|---------------------------------|---|
| Nomor | : 9069/S.01/PTSP/2024 | Kepada Yth. |
| Lampiran | : - | Kepala Badan Pertanahan Nasional Kab. Gowa |
| Perihal | : <u>Izin penelitian</u> | |

di-

Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 4064/05/C.4-VIII/IV/1445/2024 tanggal 20 April 2024 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

| | |
|-------------------|--|
| N a m a | : SYERINA AMALIA |
| Nomor Pokok | : 105611105420 |
| Program Studi | : Ilmu Adm. Negara |
| Pekerjaan/Lembaga | : Mahasiswa (S1) |
| Alamat | : Jl. Sit Alauddin No. 259 Makassar PROVINSI SULAWESI SELATAN |

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

" Inovasi Pelayanan Administrasi Melalui Program Rabu Laris di Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Gowa "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **24 April s.d 24 Juni 2024**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami **menyetujui** kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
Pada Tanggal 20 April 2024

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN**



ASRUL SANI, S.H., M.Si.
 Pangkat : PEMBINA TINGKAT I
 Nip : 19750321 200312 1 008

Tembusan Yth

1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar;
2. *Pertinggal.*

Lampiran 5. Surat Persetujuan Izin Penelitian



**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/
BADAN PERTANAHAN NASIONAL
KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN GOWA
PROVINSIN SULAWESI SELATAN**

Jl. Andi Mallombassarang No. 65 Tlp. 0411-861049 Fax. 0411-884852
Sungguminasa – 92111 Provinsi Sulawesi Selatan, Email: kab-gowa@atrbpn.go.id

Nomor : UP.02.01/1590-73.06.100/IV/2024 Sungguminasa, 23 April 2024
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Persetujuan Izin Penelitian

Yth. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Sulawesi Selatan
di Tempat

Menindaklanjuti surat nomor 9069/S.01/PTSP/2024 tanggal 20
April 2024, perihal Izin Penelitian, dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa
berikut ini:

Nama : SYERINA AMALIA
Nomor Pokok : 105611105420
Program Studi : Ilmu Adm. Negara

diperkenankan untuk melakukan penelitian di Kantor Pertanahan Kabupaten
Gowa dengan tetap mematuhi aturan yang berlaku.

Demikian untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

a.n. Kepala Kantor Pertanahan
Kabupaten Gowa
Kepala Subbagian Tata usaha

Diandatangani Secara
Elektronik

Andi Santi, S.E.
NIP 19760923 200212 2 001




Dokumen ini sah dan telah ditandatangani secara elektronik melalui e-Office ATR/BPN menggunakan sertifikat elektronik BSrE, BSSN. Untuk memastikan keasliannya, silakan pindai Kode QR menggunakan fitur 'Validasi Surat' pada aplikasi Sentuh Tanahku

Melayani, Profesional, Terpercaya

v 1.05

Lampiran 6. Surat Keterangan Telah Meneliti



**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/
BADAN PERTANAHAN NASIONAL
KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN GOWA
PROVINSI SULAWESI SELATAN**

Jl. Andi Mallombassarang No. 65 Tlp. 0411-861049 Fax. 0411-884852
Sungguminasa – 92111 Provinsi Sulawesi Selatan, Email: kab-gowa@atrbpn.go.id

SURAT KETERANGAN PENELITIAN
Nomor: 2047/Sket-73.06.100.UP.02.03/V/2024

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Andi Santi, S.E.
NIP : 19760923 200212 2 001
Pangkat/Gol : Penata Tk. I/(III/d)
Jabatan : Kepala Subbagian Tata Usaha

Dengan ini menyatakan bahwa:

Nama : Syerina Amalia
NIM : 105611105420
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Yang bersangkutan telah melaksanakan penelitian dengan baik di Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa dengan judul penelitian **“Inovasi Pelayanan Administrasi Melalui Program Rabu Laris di Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Gowa”**.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Sungguminasa, 31 Mei 2024

a.n. Kepala Kantor Pertanahan
Kabupaten Gowa
Kepala Subbagian Tata Usaha

Ditandatangani Secara
Elektronik

Andi Santi, S.E.
NIP 19760923 200212 2 001



Dokumen ini sah dan telah ditandatangani secara elektronik melalui e-Office ATR/BPN menggunakan sertifikat elektronik BSrE, BSSN. Untuk memastikan keasliannya, silakan pindai Kode QR menggunakan fitur 'Validasi Surat' pada aplikasi Sentuh Tanahku

Melayani, Profesional, Terpercaya

v 1.05

Lampiran 7. Pedoman Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA

Daftar pertanyaan wawancara ini bertujuan untuk menjawab rumusan masalah dan dianalisis pada penelitian yang berjudul **“Inovasi Pelayanan Administrasi Melalui Program Rabu Laris di Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Gowa”**.

1. Informan Wawancara

- a. Manager Loker Pelayanan (Koordinator Sub Bagian Pendaftaran dan Pemeliharaan Hak Tanah, Ruang dan Pembinaan PPAT)
- b. Petugas Loker Pelayanan
- c. Masyarakat Pengguna Rabu Laris

2. Daftar Pertanyaan

| Indikator | Pertanyaan |
|---|---|
| Keunggulan Relatif (relative advantage) | <ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana sistem yang diterapkan sebelum dan sesudah adanya inovasi Rabu Laris? 2. Apa keunggulan atau nilai lebih dari inovasi Rabu Laris di Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Gowa? |
| Kesesuaian (compatibility) | <ol style="list-style-type: none"> 1. Apa peraturan yang menjadi acuan dalam pelaksanaan inovasi Rabu Laris di Kantor BPN Kabupaten Gowa? 2. Apakah inovasi layanan Rabu Laris dilakukan berdasarkan kebutuhan masyarakat? |
| Kerumitan (complexity) | <ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah ada kendala atau hambatan yang dihadapi terkait prosedur pelayanan inovasi Rabu Laris di Kantor BPN Kabupaten Gowa? |
| Kemampuan Uji Coba (trialability) | <ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah inovasi Rabu Laris telah diuji coba atau diimplementasikan di Kantor BPN Kabupaten Gowa? 2. Apakah strategi yang digunakan untuk menyebarkan informasi tentang adanya inovasi Rabu Laris kepada masyarakat di Kantor BPN Kabupaten Gowa? |

| | |
|--------------------------------------|---|
| Kemampuan Diamati (observability) | <ol style="list-style-type: none">1. Apakah ada feedback atau tanggapan langsung dari masyarakat yang menunjukkan bahwa mereka dapat dengan mudah melihat atau merasakan hasil dari program Rabu Liris di Kabupaten Gowa?2. Apa yang menjadi bukti konkret yang menunjukkan transparansi dan keterbukaan inovasi program Rabu Liris kepada masyarakat di Kabupaten Gowa? |
|--------------------------------------|---|



Lampiran 8. Surat Keterangan Bebas Plagiat



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN**

Alamat kantor: Jl.Sultan Alauddin NO.259 Makassar 90221 Tlp.(0411) 866972,881593, Fax.(0411) 865588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

**UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:**

Nama : Syerina Amalia
Nim : 105611105420
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Dengan nilai:

| No | Bab | Nilai | Ambang Batas |
|----|-------|-------|--------------|
| 1 | Bab 1 | 9 % | 10 % |
| 2 | Bab 2 | 11 % | 25 % |
| 3 | Bab 3 | 10 % | 10 % |
| 4 | Bab 4 | 10 % | 10 % |
| 5 | Bab 5 | 0 % | 5 % |

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Makassar, 22 Juni 2024
Mengetahui,
Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,



Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar
M.I.P
64 591

Jl. Sultan Alauddin no 259 makassar 90222
Telepon (0411)866972,881 593,fax (0411)865 588
Website: www.library.unismuh.ac.id
E-mail : perpustakaan@unismuh.ac.id

Syerina Amalia 105611105420 BAB I

ORIGINALITY REPORT

9%

SIMILARITY INDEX



6%

INTERNET SOURCES

2%

PUBLICATIONS

5%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

| | | |
|---|---|----|
| 1 | Submitted to Sriwijaya University Student Paper | 2% |
| 2 | Submitted to Universitas Bengkulu Student Paper | 2% |
| 3 | Submitted to Universitas Muhammadiyah Makassar Student Paper | 2% |
| 4 | www.uniflor.ac.id Internet Source | 1% |
| 5 | adoc.pub Internet Source | 1% |
| 6 | www.slideshare.net Internet Source | 1% |
| 7 | core.ac.uk Internet Source | 1% |
| 8 | jurnal.usu.ac.id Internet Source | 1% |
| 9 | pppm.stpn.ac.id Internet Source | 1% |



www.binasamudra.web.id
Internet Source

1%

Exclude quotes Off
Exclude bibliography Off

Exclude matches Off



Syerina Amalia 105611105420 BAB II

ORIGINALITY REPORT

11 % **7** %

SIMILARITY INDEX

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

5%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

| | | |
|---|---|-----|
| 1 | journal.lppspsemarang.org Internet Source | 2% |
| 2 | digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source | 2% |
| 3 | Submitted to Sriwijaya University Student Paper | 2% |
| 4 | jkip.ejournal.unri.ac.id Internet Source | 2% |
| 5 | Submitted to LL DIKTI IX Turnitin Consortium Part II Student Paper | 1% |
| 6 | www.scribd.com Internet Source | <1% |
| 7 | Submitted to Ildikti9-consortium5 Student Paper | <1% |
| 8 | Submitted to Universitas Wijaya Kusuma Surabaya Student Paper | <1% |
| 9 | Submitted to Universitas Negeri Padang | |

| | | |
|----|--|-----|
| ✓ | Student Paper | <1% |
| 10 | digilib.iain-palangkaraya.ac.id Internet Source | <1% |

Exclude quotes Off Exclude matches Off
Exclude bibliography Off



Syerina Amalia 105611105420 BAB III

ORIGINALITY REPORT

10% **LULUS** **8%**

SIMILARITY INDEX

INTERNET SOURCES

7%

PUBLICATIONS

6%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

| | | |
|---|--|----|
| 1 | Submitted to UIN Jambi Student Paper | 4% |
| 2 | repository.usm.ac.id Internet Source | 2% |
| 3 | Submitted to LL DIKTI IX Turnitin Consortium Part II Student Paper | 2% |
| 4 | docplayer.info Internet Source | 2% |

Exclude quotes

Or

Exclude matches

Exclude bibliography

On

Syerina Amalia 105611105420 BAB IV

ORIGINALITY REPORT

10%

SIMILARITY INDEX

**10%**

INTERNET SOURCES

4%

PUBLICATIONS

5%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

| | | |
|----------|---|---------------|
| 1 | www.scribd.com Internet Source | 3% |
| 2 | pt.scribd.com Internet Source | 2% |
| 3 | core.ac.uk Internet Source | 1% |
| 4 | bpnkotasemarang.id Internet Source | <1% |
| 5 | digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source | <1% |
| 6 | www.pps.unud.ac.id Internet Source | <1% |
| 7 | repositori.uin-alauddin.ac.id Internet Source | <1% |
| 8 | lib.ibs.ac.id Internet Source | <1% |
| 9 | repository.usd.ac.id Internet Source | <1% |

| | | |
|----|--|------|
| 10 | bappeda.penajamkab.go.id Internet Source | <1 % |
| 11 | digilib.uns.ac.id Internet Source | <1 % |
| 12 | Yusuf Hariyoko. "Penguatan Digitalisasi Layanan Dokumen Kependudukan Melalui PLAVON Kabupaten Sidoarjo", Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja dan Administrasi Pelayanan Publik, 2023 Publication | <1 % |
| 13 | adoc.tips Internet Source | <1 % |
| 14 | bandungkab.go.id Internet Source | <1 % |
| 15 | eprints.uny.ac.id Internet Source | <1 % |
| 16 | pusatrumputsintetis.com Internet Source | <1 % |
| 17 | eprints.walisongo.ac.id Internet Source | <1 % |
| 18 | id.123dok.com Internet Source | <1 % |
| 19 | investor.waskita.co.id Internet Source | <1 % |

| | | |
|----|---|------|
| 20 | nonosampono.info Internet Source | <1 % |
| 21 | www.researchgate.net Internet Source | <1 % |
| 22 | www.slideshare.net Internet Source | <1 % |
| 23 | omtanah.com Internet Source | <1 % |



Syerina Amalia 105611105420 BAB V

ORIGINALITY REPORT

| | | | |
|-------------------------------|-------------------------------|---------------------------|-----------------------------|
| 0% SIMILARITY INDEX | 0% INTERNET SOURCES | 0% PUBLICATIONS | 0% STUDENT PAPERS |
| PRIMARY SOURCES | | | |



Exclude quotes Exclude matches
Exclude bibliography



Lampiran 9. Dokumentasi



Wawancara dengan Ibu Wendy Amelia Triani, S.H. (Manager Pelayanan Loker/KorSub Pendaftaran dan Pemeliharaan Hak Tanah, Ruang dan Pembinaan PPAT)



Wawancara dengan Ibu Kiki (petugas loket)



Wawancara dengan Ibu Hasriani
(masyarakat pengguna Rabu Laris)



Wawancara dengan Ibu Ribka
Sefrianti (masyarakat pengguna
Rabu Laris)



Wawancara dengan Pak Samsuddin
(masyarakat pengguna Rabu Laris)



Wawancara dengan Pak Yahya
(masyarakat pengguna Rabu Laris)



Kantor BPN Kabupaten Gowa



Loket Pelayanan BPN Kabupaten Gowa



RIWAYAT HIDUP



Syerina Amalia, lahir di Maros, pada tanggal 23 Desember 2001. Anak pertama dari dua bersaudara dari pasangan Bapak Syarifuddin dan Ibu Bunniati. Penulis mengawali pendidikan di bangku Sekolah Dasar Negeri 73 Reatoa, lulus pada tahun 2014. Kemudian, melanjutkan pada tingkat Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 21 Makassar, lulus tahun 2017. Selanjutnya menempuh pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 9 Makassar, lulus pada tahun 2020.

Pada tahun 2020, penulis di terima sebagai mahasiswa pada program studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar. Penulis berhasil menyelesaikan kuliah Strata Satu (S1) pada tahun 2024 dengan judul skripsi **“Inovasi Pelayanan Administrasi Melalui Program Rabu Laris di Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Gowa”**.