

ABSTRAK

Fifi Safrani Risti, Muhlis Madani, dan Sitti Rahmawati Arfah. Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program Export Assistance Pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai Makassar.

Inovasi merupakan penggunaan sebuah ide kreatif sebagai solusi untuk memecahkan permasalahan yang ada. Tujuan dari inovasi yaitu untuk meningkatkan kualitas dan produktivitas, menambah kolaborasi serta memberi penghargaan terhadap inovasi pelayanan publik yang dibuat. Penelitian ini memiliki tujuan untuk menjelaskan Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program *Export Assistance* Pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai Makassar.

Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif dengan menggunakan purposive sampling dengan teknik pengumpulan data menggunakan cara wawancara, observasi, sosial media, dan dokumentasi. Jumlah informan sebanyak empat informan. Fokus penelitian ini yaitu *relative advantage* (Keuntungan Relatif), *compability* (Kesesuaian), *complxity* (Kerumitan), *triability* (Kemungkinan Dicoba), dan *observability* (Kemudahan Diamati).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik melalui program *Export Assistance* berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat dikatakan sudah baik dan berkualitas dimana inovasi ini telah sesuai dengan indikator teori Rogers yaitu dengan memiliki: 1) *Relative Advantage* (Keuntungan Relative) inovasi program *Export Assistance* ini memiliki manfaat bagi motivasi untuk melakukan ekspor yang dapat menambah devisa negara.; 2) *Compatibility* (Kesesuaian), sesuai dengan nilai-nilai yang ada sebelumnya dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat terkait informasi ekspor.; 3) *Complexity* (Kerumitan) , terdapat masyarakat yang terkendala dengan topik pembahasan yang disampaikan akan tetapi kendala tersebut tidak terlalu menjadi masalah karena bisa diselesaikan oleh team *Export Assistance*.; 4) *Triability* (Kemungkinan Dicoba), berhasil diterima oleh masyarakat yang dibuktikan oleh banyaknya kegiatan yang baru diadopsi dibanding dengan pada saat awal kegiatan sosialisasi.; 5) *Observability* (Kemudahan Diamati), sangat mudah diamati dan diakses yang dibuktikan oleh peningkatan partisipasi masyarakat setiap tahunnya.

Kata Kunci: Inovasi, Export Assistance