

RINGKASAN

Pelayanan pertanahan merupakan salah satu pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat. Pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Pemalang belum maksimal. Hal ini ditunjukkan dengan adanya aduan yang dilaporkan masyarakat mengenai waktu penyelesaian layanan yang lama pada pengurusan sertipikat. Selain itu nilai rata-rata indeks terendah pada bulan Januari hingga Maret tahun 2022 ditemukan pada unsur waktu penyelesaian dengan nilai 91,33. Kantor Pertanahan Kabupaten Pemalang berupaya membuat inovasi yang bertujuan untuk mempercepat waktu penyelesaian dan mendorong masyarakat untuk mengurus sendiri permohonannya yaitu melalui layanan sertipikat satu jam (Lasejam). Tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui dan mendeskripsikan mengenai inovasi layanan sertipikat satu jam (Lasejam) di Kantor Pertanahan Kabupaten Pemalang.

Penelitian ini menggunakan teori atribut inovasi menurut Rogers (1983) yang terdiri dari *relative advantage*, *compability*, *complexity*, *triability* dan *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. Dalam menganalisis data, peneliti menggunakan model interaktif analisis data menurut Miles, Huberman, dan Saldana (2014), serta melakukan uji validitas data menggunakan triangulasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi layanan sertipikat satu jam telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan karakteristik inovasi *relative advantage*, *compability*, *complexity* dan *observability*. Namun pada karakteristik *triability* belum sesuai. Pada aspek *relative advantage* menunjukkan bahwa keuntungan yang didapat baik dari segi ekonomi, prestise sosial, kepuasan, dan kenyamanan yaitu bagi masyarakat waktu penyelesaian yang lebih cepat, biaya pelayanan yang lebih terjangkau dan bagi kantor mendapatkan citra yang baik dan mendukung pembangunan zona integritas menuju wilayah bebas korupsi. Pada aspek *compability* yaitu inovasi Lasejam sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan nilai-nilai kementerian ATR/BPN. Pada aspek *complexity* yaitu dari sisi kesiapan pegawai sudah siap karena telah dibentuk tim Lasejam yang sudah sesuai dengan kompetensinya. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala dari sisi teknis seperti jaringan internet tidak stabil, gangguan server pada sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan (KKP) dan listrik padam. Pada aspek *triability* menunjukkan bahwa inovasi Lasejam ini belum dilakukan uji coba ke masyarakat, hanya dilakukan uji coba di lingkup internal kantor dan sosialisasi yang dilakukan belum maksimal. Pada aspek *observability* hasilnya yaitu prosedur penyelesaian pelayanan yang lebih jelas dan meningkatnya masyarakat yang mengurus sertipikat tanpa kuasa.

Kata Kunci: Inovasi Pelayanan Publik, Pelayanan Pertanahan, Layanan Sertipikat Satu Jam

SUMMARY

Land services are one of the public services needed by the community. Land services at the Pemalang Regency Land Office have not been maximized. This is indicated by complaints reported by the community regarding the long service completion time for certificate processing. In addition, the lowest average index value from January to March 2022 was found in the element of completion time with a value of 91.33. The Pemalang District Land Office is trying to make innovations aimed at speeding up completion times and encouraging people to take care of their own applications, namely through the one-hour certificate service (Lasejam). The purpose of the study was to determine and describe the innovation of the one-hour certificate service (Lasejam) at the Pemalang District Land Office.

This research uses the theory of innovation attributes according to Rogers (1973) which consists of relative advantage, compability, complexity, triability and observability. The research method used is descriptive qualitative research method with informant selection technique using purposive sampling technique. The data sources used are primary data sources and secondary data with data collection techniques, namely through interviews, observation, and documentation. In analyzing the data, researchers used an interactive model of data analysis according to Miles, Huberman, and Saldana (2014), and tested the validity of the data using triangulation.

The results showed that the one-hour certificate service innovation has run well and is in accordance with the innovation characteristics of relative advantage, compability, complexity and observability. However, the characteristics of triability are not yet appropriate. In the relative advantage aspect, it shows that the benefits obtained both in terms of economy, social prestige, satisfaction and convenience are for the community faster completion time, more affordable service costs and for the office to get a good image and support the development of integrity zones towards a corruption-free area. In the compability aspect, namely the Lasejam innovation is in accordance with the needs of the community and the values of the ATR / BPN ministry. In the complexity aspect, in terms of employee readiness, it is ready because a Lasejam team has been formed that is in accordance with its competence. However, in its implementation there are still obstacles from the technical side such as unstable internet networks, server disruptions in the Land Office Computerization system (KKP) and power outages. The triability aspect shows that this Lasejam innovation has not been tested to the community, only trials have been carried out within the internal scope of the office and the socialization has not been maximized. In the observability aspect, the results were clearer service completion procedures and an increase in people applying for certificates without authorization.

Keywords: Public Service Innovation, Land Services, One Hour Certificate Service