

ABSTRAK

Ingrila: NIM 2018/ 18208017, Inovasi Membangun Kebahagiaan Masyarakat: Pelayanan Salam Sapa Ke Pintu Rumah di Kecamatan Lengayang Kabupaten Pesisir Selatan

Penelitian ini bertujuan untuk mengungkap inovasi membangun kebahagiaan masyarakat: pelayanan salam sapa ke pintu rumah di Kecamatan Lengayang Kabupaten Pesisir Selatan, kemudian melihat apa saja kendala dalam bentuk- bentuk inovasi pelayanan yang telah diterapkan oleh Unit Kerja Layanan (UKL) Kecamatan Lengayang Kabupaten Pesisir Selatan.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, yang berusaha mendeskripsikan aspek yang diteliti sebagaimana adanya, objek yang dikajipun tidak meluas dan tidak mengkaji pola hubungan yang lebih ketat seperti pengaruh dan sebab akibat. Informan dalam penelitian ini ditentukan dengan teknik *purposive sampling*, dimana pemilihan informan berdasarkan karakteristik tertentu. Teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, studi dokumentasi dengan sumber-sumber yang valid dan akurat dan *focus group discussion* (FGD). Teknik menguji keabsahan data dengan menggunakan triangulasi metode dan triangulasi sumber data. Sedangkan teknik analisis data menggunakan teknik yang disarankan Miles dan Huberman meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan, kemudian menggunakan analisis SWOT meliputi kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) pelayanan administrasi kependudukan sebelum adanya inovasi membangun kebahagiaan masyarakat dapat dilihat dari analisis indikator inovasi seperti struktur, budaya dan sumber daya organisasi pelayanan belum sepenuhnya berjalan dengan baik, karena proses pengurusan data kependudukan masih terikat dengan aturan yang kaku dan rentan berbelit-belit, sehingga membuat masyarakat enggan untuk mengurus dokumen kependudukan. (2) pelayanan administrasi kependudukan sesudah adanya inovasi membangun kebahagiaan masyarakat dapat dilihat dari analisis teori kebahagiaan, meliputi afektif dan kognitif sudah terlaksana dengan baik, karena penduduk sudah merasakan kebahagiaan atau kepuasan dalam mengurus dokumen kependudukan. (3) bentuk-bentuk inovasi pelayanan salam sapa ke pintu rumah terdiri dari 3 (tiga) diantaranya; layanan berputar, layanan turut berduka, dan layanan pass nikah yang sudah dapat berjalan dengan baik dan mendapatkan hasil yang baik pula. (4) alternatif solusi pelayanan yang dapat dilakukan dalam inovasi pelayanan dalam membangun kebahagiaan adalah memanfaatkan potensi untuk meraih peluang dengan cara memperkuat struktur organisasi di instansi Kecamatan Lengayang dan merampingkan budaya organisasi yang lebih mudah dipahami.

Kata Kunci: *Inovasi, Kebahagiaan, Salam Sapa*