

**INOVASI MEMBANGUN KEBAHAGIAAN MASYARAKAT:
PELAYANAN SALAM SAPA KE PINTU RUMAH
DI KECAMATAN LENGAYANG
KABUPATEN PESISIR SELATAN**

TESIS

*Diajukan kepada Tim Penguji Tesis Program Studi Magister Administrasi Publik sebagai Salah
Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Magister Administrasi Publik*



**INGRILA
2018/18208017**

**PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2020**

ABSTRACT

**Ingrila: NIM 2018/ 18208017, Innovation Builds People's Happiness:
Greetings Greetings to the Door of the House in Lengayang
Subdistrict, Pesisir Selatan Regency**

This study aims to uncover innovations to build community happiness: greetings to the door of the house in Lengayang Subdistrict, Pesisir Selatan Regency, then see what are the obstacles in the forms of service innovation that have been implemented by the Service Work Unit (UKL) of Lengayang Subdistrict, Pesisir Selatan Regency.

This research uses descriptive qualitative method, which seeks to describe the aspects studied as they are, the object being studied is not widespread and does not study tighter patterns of relationship such as influence and cause and effect. The informants in this study were determined by purposive sampling technique, in which the selection of informants was based on certain characteristics. Data collection techniques such as observation, interviews, documentation studies with valid and accurate sources and focus group discussions (FGD). The technique tests the validity of the data by using triangulation methods and triangulation of data sources. While the data analysis technique uses the techniques suggested by Miles and Huberman including data collection, data reduction, data presentation and drawing conclusions, then using a SWOT analysis covering strengths, weaknesses, opportunities and threats.

The results of this study indicate that (1) population administration services prior to innovation to build community happiness can be seen from the analysis of innovation indicators such as the structure, culture and resources of service organizations that have not fully gone well, because the process of managing population data is still bound by rigid rules and vulnerable to convoluted, thus making people reluctant to take care of population documents. (2) population administration services after the innovation to build happiness in the community can be seen from the analysis of happiness theory, including affective and cognitive already done well, because the population has felt happiness or satisfaction in handling population documents. (3) forms of service innovation greetings to the door of the house consists of 3 (three) of them; rotating services, grieving turud services, and marriage pass services that can run well and get good results. (4) alternative service solutions that can be done in service innovation in building happiness is to utilize the potential to seize opportunities by strengthening the organizational structure in Lengayang Sub-district agencies and fostering a leaner and easier-to-understand organizational culture.

Keywords: *Innovation, Happiness, Greetings*

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*

PERSETUJUAN UJIAN TESIS

Judul : Inovasi Membangun Kebahagiaan Masyarakat:
Pelayanan Salam Sapa Ke Pintu Rumah di Kecamatan
Lengayang Kabupaten Pesisir Selatan

Nama : Ingrila

Nim : 18208017

Program Studi : Magister Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 15 Februari 2020

Disetujui Oleh:

Pembimbing



Aldri Frinaldi, SH., M. Hum., P.hD
NIP.197002121998021001

LEMBARAN PENGESAHAN TESIS

Nama : Ingrila

NIM : 18208004

Program Studi : Magister Administrasi Publik

Judul Tesis : Inovasi Membangun Kebahagiaan Masyarakat: Pelayanan Salam Sapa Ke Pintu Rumah di Kecamatan Lengayang Kabupaten Pesisir Selatan

Tesis ini telah dipertahankan dihadapan sidang penguji Tesis Program Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang pada tanggal 04 Februari dan telah dinyatakan **LULUS**

Padang, 15 Februari 2020

Tim Penguji

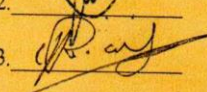
Nama

1. Ketua : Aldri Frinaldi, S.H, M. Hum., Ph.D.

2. Anggota : Drs. Syamsir, M.Si., Ph.D.

3. Anggota : Dr. Erianjoni, M.Si.

Tanda Tangan

1. 
2. 
3. 



Mengesahkan
Dekan FIS UNP

Dr. Siti Fatimah, M.Pd, M.Hum.
NIP. 19610218 198403 2 001

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ingrila

NIM : 18208017

Tempat/ Tanggal Lahir : Koto Rawang/ 01 April 1983

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis ini berjudul “Inovasi Membangun Kebahagiaan Masyarakat: Pelayanan Salam Sapa Ke Pintu Rumah di Kecamatan Lengayang Kabupaten Pesisir Selatan” adalah benar merupakan karya asli saya, kecuali kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan dalam tesis ini, sepenuhnya merupakan tanggung jawab saya sebagai penulisnya.

Demikianlah surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 15 Februari 2020

Yang membuat pernyataan



Ingrila
18208017/ 2018

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT atas berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul **“Inovasi Membangun Kebahagiaan Masyarakat: Pelayanan Salam Sapa Ke Pintu Rumah di Kecamatan Lengayang Kabupaten Pesisir Selatan”**.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa begitu banyak pihak yang telah turut membantu dalam penyelesaian tesis ini. Melalui kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua atas doa, restu, bimbingan, semangat, kasih sayang, dukungan, ketulusan, dan pengorbanannya yang telah menjadi motivator utama dalam mendampingi penulis hingga penyelesaian tesis ini sampai selesai. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada suami dan anak tercinta yang tidak henti-hentinya memberikan semangat dan dukungannya kepada penulis. Selain itu dalam penyelesaian tesis ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dan dorongan baik secara moril maupun materil dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tulus kepada yang terhormat:

1. Ibu Dr. Siti Fatimah, M.Pd, M.Hum, sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang yang memberikan kesempatan dan fasilitas kepada penulis untuk menyelesaikan Program Studi Magister Administrasi Publik.

2. Bapak Aldri Frinaldi, S.H, M. Hum., Ph.D sebagai Pembimbing, yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi, sehingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
3. Bapak Drs. Syamsir, M.Si., Ph.D dan Bapak Dr. Erianjoni, M.Si sebagai tim penguji, yang telah banyak memberi masukan dan saran untuk kesempurnaan penulisan tesis ini.
4. Bapak Prof. Drs. Dasman Lanin, M.Pd, Ph.D. Ketua program studi Magister Administrasi Publik (M.AP) Universitas Negeri Padang (UNP).
5. Seluruh Dosen Prodi S2 MAP FIS UNP, yang telah memberikan berbagai ilmu pengetahuan sehingga sangat membantu dalam penyelesaian tesis ini.
6. Bapak Bupati Kabupaten Pesisir Selatan yang telah memberikan izin kepada penulis dalam melakukan penelitian di Kecamatan Lengayang Kabupaten Pesisir Selatan.
7. Camat, Wali Nagari, Kepala Kampung, Pegawai/ staf Unit Kerja Layanan, Tokoh Masyarakat, dan masyarakat yang ada di Kecamatan Lengayang Kabupaten Pesisir Selatan yang telah membantu penulis dalam memberikan data hasil wawancara dan dokumen pendukung lainnya.
8. Para rekan mahasiswa Prodi S2 MAP FIS UNP, khususnya teman-teman seperjuangan angkatan IX yang senantiasa memberikan dukungan dan masukan demi penyelesaian tesis ini.

9. Dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam penelitian dan penyusunan tesis ini.

Akhir kata, Penulis doakan semoga Allah SWT membalas segala bantuan yang telah diberikan dan menjadi amal ibadah. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan tesis ini masih jauh dari sempurna, oleh sebab itu segala kritik dan saran yang sangat membangun dan penulis berharap semoga sumbangan pemikiran yang penulis sampaikan bisa bermanfaat bagi pembaca semua khususnya untuk masyarakat yang ada di Kecamatan Lengayang Kabupaten Pesisir Selatan.

Padang, Januari 2020

Penulis

Ingrila
NIM. 18208017

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
PERSETUJUAN UJIAN TESIS	iii
LEMBAR PENGESAHAN TESIS	iv
SURAT PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	11
C. Rumusan Masalah	12
D. Tujuan Penelitian.....	12
E. Manfaat Penelitian	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori.....	14
1. Inovasi	14
2. Indikator Inovasi.....	29
3. Teori kebahagiaan.....	31
4. Pelayanan Salam Sapa Ke Pintu Rumah	39

B. Penelitian Relevan	42
------------------------------------	-----------

C. Kerangka Berfikir	60
-----------------------------------	-----------

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	61
--------------------------	----

B. Lokasi Penelitian	62
----------------------------	----

C. Teknik Pengumpulan Data	62
----------------------------------	----

D. Informan Penelitian.....	64
-----------------------------	----

E. Teknik Pengujian Keabsahan Data.....	66
---	----

F. Teknis Analisi Data.....	67
-----------------------------	----

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Temuan Umum.....	71
---------------------	----

B. Temuan Khusus	86
------------------------	----

C. Pembahasan	115
---------------------	-----

D. Keterbatasan Penelitian	128
----------------------------------	-----

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	130
--------------------	-----

B. Implikasi	133
--------------------	-----

C. Saran.....	134
---------------	-----

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Perbandingan Pelayanan	41
2. <i>Focus Discussion Group</i> (FGD)	63
3. Informan Penelitian.....	65
4. Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin.....	73
5. Jumlah Kepadatan Penduduk	74
6. Kepemilikan Kartu Keluarga (KK)	77
7. Jumlah Penduduk Menurut Kepemilikan Akta Kelahiran	79
8. Jumlah Kepemilikan KTP	80
9. Jumlah Layanan Tahun 2018	92
10. Analisis SWOT	127
11. Alternatif Solusi Inovasi Pelayanan	127

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Berfikir.....	60
2. Struktur Organisasi Disdukcapil Kabupaten Pesisir Selatan	81
3. Struktur Organisasi Unit Kerja Layanan.....	82
4. Peta Pemerintahan Kabupaten Pesisir Selatan	85
5. Peta Pemerintahan Kecamatan Lengayang	86
6. Sebelum Adanya Inovasi Pelayanan	89
7. Sebelum Adanya Inovasi Pelayanan	90
8. Sebelum Adanya Inovasi Pelayanan	91
9. Sebelum Adanya Inovasi Pelayanan	92
10. Sebelum Adanya Inovasi Pelayanan	93
11. Sebelum Adanya Inovasi Pelayanan	95
12. Layanan Administrasi Kependudukan	97
13. Pelayanan UKL ke Nagari- Nagari	99
14. Aplikasi SINAR Diskominfo	102
15. Aplikasi SINAR Diskominfo	103
16. Jumlah Layanan Tahun 2018	106
17. Penduduk Disabilitas.....	110
18. Penduduk Korban Bencana Alam	110
19. Evaluasi Surat Panggilan Perekaman KTP	111

20. Register Kampung mendatangi rumah duka	112
21. Penyerahan Dokumen Kematiaa	113
22. Penyerahan Dokumen Kependudukan	114

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Tujuan otonomi daerah dan desentralisasi adalah untuk mendorong pemerintah daerah melakukan transformasi inovasi pelayanan publik dengan cara pembagian kewenangan antara instansi induk dengan unit kerja di bawahnya. Mewujudkan optimalisasi pelayanan publik yang berkualitas oleh birokrasi pemerintahan bukanlah pekerjaan yang mudah, seperti membalikkan telapak tangan mengingat pembaharuan tersebut menyangkut aspek yang telah membudaya dalam lingkaran birokrasi pemerintahan. Penyediaan akses pelayanan misalnya, belum tersedia pelayanan lebih dekat dengan domisili masyarakat sehingga masyarakat menanggung biaya yang mahal untuk menjangkau tempat pelayanan yang masih jauh. Prosedur pelayanan juga belum dibuat untuk mempermudah pelayanan tetapi lebih untuk melakukan kontrol terhadap perilaku warga sehingga prosedur berbelit-belit dan rumit.

Pesisir Selatan yang berpusat di Kota Painan, merupakan salah satu kabupaten dari 19 kabupaten/kota yang berada di Provinsi Sumatera Barat, terletak antara 100,9⁰ BT-101,18⁰ BT dan 0,59⁰ LS-2,29⁰ LS. Melalui undang-undang Nomor 12 Tahun 1956 daerah ini menjadi kabupaten Pesisir Selatan Kerinci. Tahun 1957 dengan lepasnya Kerinci menjadi Kabupaten sendiri di bawah Provinsi Jambi, namanya berubah menjadi Pesisir Selatan. Kabupaten Pesisir Selatan terletak di pinggir pantai, dengan garis pantai sepanjang 218 km.

Kabupaten Pesisir Selatan terdiri atas 15 kecamatan, 182 nagari dan 480 kampung.

Kabupaten Pesisir Selatan dengan luas wilayah 5.749,89 km² dialami penduduk (keadaan semester 1 tahun 2018) sebanyak 507.704 jiwa, terdiri dari 257.293 jiwa laki-laki dan 250.411 jiwa perempuan. Penduduk ini tersebar di 15 (lima belas) kecamatan yaitu Kecamatan Pancung Soal, Kecamatan Ranah Pesisir, Kecamatan Lengayang, Kecamatan Batang Kapas, Kecamatan IV Jurai, Kecamatan Bayang, Kecamatan Koto XI Tarusan, Kecamatan Sutera, Kecamatan Linggo Sari Baganti, Kecamatan Lumang, Kecamatan Basa Ampek Balai Tapan, Kecamatan IV Nagari Bayang Utara, Kecamatan Airpura, Kecamatan Ranah Ampek Hulu Taan, dan Kecamatan Silaut.

Jumlah penduduk terbesar di Kecamatan Lengayang yaitu 63.113 jiwa, terdiri dari 32.001 laki-laki dan 31.112 perempuan. Kecamatan Lengayang awalnya terdiri dari dua nagari yaitu Kambang dan Lakitan. Kambang merupakan Ibukota Kecamatan dengan wilayah asal penyebaran dari masyarakat Bandar Sepuluh. Nenek moyang dari Sungai Pagu turun melalui Kambang kemudian menyebar ke Utara (Sutera dan Batang Kapas) dan sebagian menyebar ke Selatan (ranah Pesisir dan Linggo Sari Baganti). Sekarang Lengayang sudah terdiri dari 7 nagari yakni Kambang Utara, Kambang Timur, Kambang Barat, Lakitan Utara, Lakitan Selatan, Lakitan Timur, dan Lakitan Tengah.

Inovasi merupakan hal penting untuk meningkatkan kinerja pelayanan, dengan cara membantu masyarakat yang tidak bisa mengakses pelayanan

publik karena inovasi bertujuan untuk memperbaiki kekurangan atau memodifikasi sesuatu menjadi baru sehingga dapat bermanfaat bagi semua orang.

Inovasi adalah suatu hal yang baru yang belum pernah dilakukan sebelumnya. Dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat, pemerintah di daerah perlu melakukan suatu perubahan berupa upaya-upaya untuk mengatasi masalah-masalah sosial yang ada dan berkembang di masyarakat. Untuk mewujudkan kemandirian dalam kaitannya dengan otonomi daerah, pemerintah daerah perlu melakukan inovasi dan perubahan dengan melibatkan partisipasi masyarakat, sehingga suatu kebijakan tidak hanya bersifat *top-down* tetapi juga *bottom-up*.

Konsep pelayanan prima menjadi model yang diterapkan guna meningkatkan kualitas layanan publik. Pelayanan prima merupakan strategi mewujudkan budaya kualitas dalam pelayanan publik. Orientasi dari pelayanan prima adalah kepuasan masyarakat pengguna layanan. Membangun pelayanan prima harus dimulai dari mewujudkan atau meningkatkan profesional SDM untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik, mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dan melebihi standar pelayanan yang ada.

Latar belakang inovasi ini muncul karena melaksanakan amanat Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 tentang peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan melalui instansi pelaksana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil membuat berbagai langkah besar dan strategis untuk merubah dan memperbaiki sistem pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Pesisir Selatan yang lebih dekat, lebih

mudah, dan lebih cepat dengan semangat pelayanan membahagiakan masyarakat. Kemudian, untuk mewujudkan keinginan tersebut, berbagai program inovasi telah dilaksanakan dan mendapat dukungan penuh oleh pemutus kebijakan baik eksekutif maupun legislatif.

Sebelum adanya inovasi pelayanan di Kecamatan Lengayang, Kabupaten Pesisir Selatan ini, banyak masyarakat yang tidak antusias untuk mengurus kelengkapan administrasinya dalam hal ini adalah surat menyurat seperti Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran dan surat lainnya yang berkaitan dengan kependudukan. Penyebabnya adalah karena pelayanan sebelum adanya inovasi ini masih terkesan lambat dan berbelit-belit. Masalah pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintahan menjadi keluhan utama masyarakat. Ini disebabkan karena dalam proses pelayanan sering kali tidak sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan. Padahal standar pelayanan minimal (SPM) dalam setiap instansi pemerintahan pasti ada. Inilah permasalahan dari implementasi penyelenggara pemerintahan.

Hal-hal yang sering dikeluhkan masyarakat terhadap proses pelayanan publik, sebelum adanya inovasi salam sapa ke pintu rumah ini adalah *pertama*, terjadinya diskriminasi dalam memberikan pelayanan. Ini memang bukan rahasia lagi, karena hal ini sudah biasa dan sering terjadi di lapangan. Banyak masyarakat sudah menjadi korban dari adanya diskriminasi dalam pelayanan publik. Diskriminasi ini bisa menyangkut hubungan kekerabatan, pertemanan, keluarga, etnis, status sosial dan lain sebagainya. Bisa dilihat pemerintah setempat masih padang bulu dalam memberikan pelayanan. Misalnya, dalam memberikan

pelayanan dalam pembuatan Kartu Keluarga akan berbeda sikap dan tata cara aparaturnya menerima orang berdasi dengan orang tidak berdasi. Kalau kepada orang berdasi biasanya para petugas sangat ramah, tetapi kalau orang biasa raut mukanya bisa berubah 180 derajat terlebih kepada masyarakat yang bekerja hanya sebagai nelayan atau petani.

Kedua, sering terjadinya pungli dalam memberikan pelayanan biasanya para petugas menawarkan dua cara kepada masyarakat, yaitu cara cepat dan lambat. Cara cepat inilah yang kita maksud sebagai proses pungli. Biasanya cara cepat ini membutuhkan biaya yang tinggi. Dalam hal ini yang menjadi korban adalah masyarakat yang tidak memiliki uang atau masyarakat miskin. Dalam pembuatan surat menyurat biasanya pungli sering dilakukan. Dengan beribu alasan para petugas menyatakan proses pembuatan surat menyurat katakanlah kartu keluarga membutuhkan waktu yang lama. Padahal pembuatan kartu keluarga (KK) hanya membutuhkan beberapa jam saja.

Ketiga, tidak adanya kepastian dalam memberikan pelayanan. Instansi pemerintahan biasanya tidak memberikan kepastian, baik itu dari waktu dan biaya yang dibutuhkan. Dengan ketidak ada pastian inilah pemerintah setempat sering melakukan KKN. Ini merupakan peluang bagi aparaturnya untuk meningkatkan *income* dengan cara tidak baik. Dalam pembuatan surat menyurat seperti kartu keluarga dan kartu tandan penduduk biasanya petugas meminta uang supaya waktu penyelesaiannya cepat. Inilah potret dari pelayanan publik di negeri ini. Tiga masalah tersebut yang menjadi inti dari keluhan masyarakat dalam proses pelayanan.

Namun, setelah adanya inovasi layanan sapa satu pintu di Kecamatan Lengayang yang dilaksanakan oleh Unit Kerja Layanan (UKL) telah merubah pola pikir Pemerintah Daerah dan masyarakat setempat. Pemerintah setempat dalam hal ini Kepala Camat, Walinagari, dan Kepala Kampung tidak lagi kewalahan untuk mensosialisasikan pentingnya untuk mengurus surat kependudukan. Karena inovasi ini hadir seperti merangkul masyarakat, dalam artian inovasi ini telah membawa dampak positif di Kecamatan Lengayang. Pengurusan surat menyurat tidak lagi menghabiskan waktu yang lama. Biasanya pengurusan surat menyurat menghabiskan waktu paling lama 14 hari (2 minggu), sering terjadi kesalahan dalam penginputan data, masyarakat kurang antusias dalam pengurusan surat menyurat.

Kemudian proses pelayanan di Kecamatan Lengayang berubah. Proses pelayanan yang biasanya hanya berlangsung di dalam kantor saja, sekarang sudah berlangsung di luar ruangan (ruangan terbuka) ini terjadi karena staf atau pegawai Unit Kerja Layanan turun langsung kelapangan untuk melakukan perekaman data kepada masyarakat yang memiliki kendala. Misalnya masyarakat yang memiliki keterbatasan khusus, masyarakat yang sudah berusia lanjut (lansia), pembuatan e-KTP kepada masyarakat yang sedang menikah di KUA, pembuatan kartu keluarga bagi pasangan yang baru saja melangsungkan pernikahan, serta pemberian akta kematian kepada keluarga yang ditinggalkan untuk digunakan seperlunya. Seharusnya, memang pelayanan yang seperti inilah yang diinginkan oleh masyarakat pada umumnya, tidak merepotkan masyarakat dan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Keadaan geografis daerah Kabupaten Pesisir Selatan yang memanjang yaitu 250 km dari batas utara ke batas selatan, membuat sebagian besar masyarakat pada beberapa kecamatan berdomisili sangat jauh dari Kota Painan sebagai pusat pemerintahan, yaitu berjarak antara 150 km sampai 200 km. Ditambahkan lagi beberapa wilayah di Kabupaten Pesisir Selatan juga berada di wilayah pelosok jauh dengan kondisi sarana jalan yang masih kurang baik dan mdan jalan yang berat. Jarak tempuh yang cukup jauh tersebut bagi sebagian besar penduduk untuk datang langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Painan, menimbulkan biaya yang besar dan mengurangi keinginan masyarakat untuk mendapatkan dokumen kependudukan serta terskesan menunda- nunda. Jauhnya jaraknya ini berbeda- beda di setiap masyarakat. Jika masyarakat tersebut bertempat tinggal di pelosok Pesisir Selatan maka bisa menghabiskan waktu sampai 1 hari perjalanan untuk sampai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Jika masyarakat bertempat tinggal tidak jauh dari kota bisa menghabiskan waktu selama 1-3 jam di perjalanan. Jauhnya jarak tempuh inilah yang membuat masyarakat Pesisir Selatan menunda untuk mengurus proses dokumen yang pada akhirnya akan mengabaikan begitu saja untuk tidak mengurus dokumen kependudukan.

Berita sumbar.antarnews.com juga memaparkan bahwa Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan melakukan ujicoba pelayanan kartu tanda penduduk elektronik di Kecamatan Lengayang, dengan mengubah pola pengurusan dari kabupaten ke kecamatan, dan hal ini adalah permintaan dari warga setempat yang

mengeluhkan bahwa jika dilakukan pelayanan di kabupaten akan memberatkan warga dari segi biaya transportasi.

Salah satu bentuk upaya pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik adalah menerapkan kebijakan pembentukan unit layanan dengan nama Unit Kerja Layanan (UKL) di setiap Kecamatan dan menciptakan berbagai macam layanan inovasi pelayanan urusan Administrasi Kependudukan. Penyebab munculnya inovasi ini adalah karena prosedur pelayanan yang berbelit-belit, jauhnya jarak tempuh, dan antrian yang sangat panjang, lamanya proses pembuatan dokumen kependudukan. Melihat persoalan ini dan dalam melaksanakan amanat Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan, Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan melalui instansi pelaksana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil membuat berbagai langkah besar dan strategis untuk merubah dan memperbaiki sistem pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Pesisir Selatan yang lebih dekat, lebih mudah dan lebih cepat dengan semangat pelayanan membahagiakan masyarakat.

Inovasi merupakan hal penting untuk meningkatkan kinerja pelayanan, dengan cara membantu masyarakat yang tidak bisa mengakses pelayanan publik karena inovasi bertujuan untuk memperbaiki kekurangan atau memodifikasi sesuatu menjadi baru sehingga dapat bermanfaat bagi semua orang. Menurut Domai (2011), “tanpa inovasi kebijakan dan administratif, *governance* masuk ke kondisi yang tidak efektif, kehilangan kapasitas pemerintahannya, menjadi target kritikisme dan kegagalan”. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan

Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik bahwa inovasi adalah proses kreatif penciptaan pengetahuan dalam melakukan penemuan baru yang berbeda dan/atau modifikasi dari yang sudah ada (Theresia Marta Peyusinta:2018).

Salah satu kerjasama yang dilakukan dalam melaksanakan inovasi ini adalah dengan melayani penerbitan dokumen kependudukan terhadap pasangan nikah yang baru menikah, dalam hal ini terjalin kerjasama antara petugas Dinas dengan petugas dari Kantor Urusan Agama (KUA) dalam menyediakan data setiap calon pasangan yang akan melangsungkan akad nikah baik di kantor KUA maupun di rumah pengantin (Berita disdukcapil.pesisirselatankab.go.id). selain itu, Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan mengatakan apabila ada masyarakat yang tidak punya sama sekali dokumen kependudukan maka boleh diganti dengan membuat Surat Keterangan Walinagari/Desa yang disebut dengan Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak (SPTJM), jadi dalam pengurusan keterangan lahir tidak mesti lagi memiliki sertifikat kelahiran (Berita disdukcapil.pesisirselatankab.go.id).

Sehingga, masyarakat merasa terbantu dalam pengurusan surat menyurat ini dan membangkitkan kebahagiaan bagi mereka yang akan melakukan pengurusan administrasi kependudukan. Frinaldi dan Khaidir (2017 & 2018) berpendapat bahwa kebahagiaan perasaan atau keadaan pikiran seseorang yang ditandai dengan rasa nyaman, tenang, dan dorongan untuk bersikap lebih positif. Kemudian menjadikan Kecamatan Lengayang sebagai salah satu pelopor dalam inovasi pelayanan publik yang telah menjalankan layanan salam sapa ke pintu

rumah dalam bentuk penerbitan dokumen kependudukan meliputi: pernikahan, kelahiran, dan kematian yang langsung dilakukan oleh petugas UKL mendatangi rumah masyarakat yang memerlukan penerbitan tersebut.

Perbedaan pelayanan salam sapa ke pintu rumah dengan pelayanan biasa yang berada di kantor adalah pelayanan ini lebih intens dan berkelanjutan dilaksanakan oleh petugas UKL karena merupakan salah satu program inovasi dari Kecamatan Lengayang, sedangkan jika pelayanan yang dilakukan di kantor tidak intens, karena masyarakat hanya akan datang ke kantor apabila membutuhkan pembuatan salah satu surat saja. Keunggulan dari inovasi ini adalah masyarakat dapat terbantu dalam pelaksanaan surat menyurat seperti penerbitan akta kelahiran, akta kematian, dan buku nikah beserta KTP berstatus baru. Sehingga masyarakat merasa bahagia karena setiap urusannya dapat terbantu sekaligus dengan adanya inovasi salam sapa ke pintu rumah. Kendala dalam penerapannya hanya pada personil atau petugas UKL yang masih sedikit jumlahnya, apabila di nagari satu meminta penerbitan akta kelahiran dan di nagari lainnya juga meminta hal yang sama, maka petugas UKL akan merasa kerepotan dalam membagi waktu karena jarak satu nagari ke nagari lain itu membutuhkan waktu dan jika jalannya dalam keadaan perbaikan maka akan memakan waktu yang sangat lama untuk sampai ke tujuannya.

Penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Robi Cahyadi Kurniawan bahwa masyarakat dapat menilai langsung kinerja pemerintah berdasarkan pelayanan yang diterimanya. Lalu hasil penelitian yang dilakukan oleh Yosua Ivan Pratama di Kota Malang ada inovasi bernama Sistem Pelayanan

Administrasi Kependudukan Kelurahan Dinoyo (SAKDINO) yang dibuat untuk mempermudah masyarakat terkait pelayanan administrasi kependudukan khususnya dalam pembuatan surat pengantar dapat dilakukan dari handphone berbasis android.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Inovasi Membangun Kebahagiaan Masyarakat: Pelayanan Salam Sapa Ke Pintu Rumah di Kecamatan Lengayang Kabupaten Pesisir Selatan”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan di atas, dapat diidentifikasi masalah penelitian sebagai berikut:

1. Proses pelayanan masyarakat harus menunggu beberapa hari untuk mendapatkan surat menyurat yang telah diurus.
2. Jarak yang ditempuh untuk mendapatkan pelayanan sangat jauh dengan mengeluarkan biaya yang besar.
3. Masyarakat harus mengantri yang sangat panjang agar mendapatkan giliran dalam pelayanan.
4. Adanya kecerobohan dalam penginputan data administrasi.
5. Kurangnya sosialisasi dari pemerintah daerah.
6. Kurangnya personil atau petugas UKL

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, maka dapat ditemukan rumusan masalah, sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan administrasi sebelum adanya inovasi membangun kebahagiaan masyarakat yaitu pelayanan salam sapa ke pintu rumah?
2. Bagaimana pelayanan administrasi sesudah adanya inovasi membangun kebahagiaan masyarakat yaitu pelayanan salam sapa ke pintu rumah?
3. Apa saja kendala dalam bentuk inovasi pelayanan salam sapa ke pintu rumah?
4. Bagaimana solusi mengatasi masalah sebelum dan sesudah adanya inovasi membangun kebahagiaan masyarakat yaitu pelayanan salam sapa ke pintu rumah dengan menggunakan analisis SWOT?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini, sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pelayanan administrasi sebelum adanya inovasi membangun kebahagiaan masyarakat yaitu pelayanan salam sapa ke pintu rumah.
2. Untuk mengetahui pelayanan administrasi sesudah adanya inovasi membangun kebahagiaan masyarakat yaitu pelayanan salam sapa ke pintu rumah.
3. Untuk mendeskripsikan kendala dalam bentuk inovasi pelayanan salam sapa ke pintu rumah.

4. Untuk mengetahui solusi mengatasi masalah sebelum dan sesudah adanya inovasi membangun kebahagiaan masyarakat yaitu pelayanan salam sapa ke pintu rumah dengan menggunakan analisis SWOT.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan berpartisipasi dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya Ilmu Administrasi Negara dalam kajian mata kuliah Pelayanan Publik dan Inovasi Organisasi Publik.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat memberikan sumbangan dalam aspek praktis (guna laksana) yaitu untuk memberikan sumbangan pemikiran dalam *Inovasi Membangun Kebahagiaan Masyarakat: Pelayanan Salam Sapa Ke Pintu Rumah Di Kecamatan Lengayang Kabupaten Pesisir Selatan*.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil temuan dan hasil pembahasan yang dilakukan penulis dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan administrasi sebelum adanya inovasi membangun kebahagiaan masyarakat masih belum berjalan dengan baik sesuai dengan yang telah dikemukakan oleh Sri Hartini (2012) bahwa fokus utama inovasi adalah penciptaan gagasan baru, yang pada gilirannya akan diimplementasikan ke dalam produk baru, proses baru. Sedangkan kita mengetahui bahwa inovasi yang baik itu adalah inovasi yang dapat meningkatkan kinerja pelayanan dengan cara membantu masyarakat yang tidak bisa mengakses pelayanan publik karena inovasi bertujuan untuk memperbaiki kekurangan atau memodifikasi sesuatu menjadi baru sehingga dapat bermanfaat bagi semua orang.

Dari hasil penelitian juga dapat dilihat permasalahan yang sering terjadi dalam mengurus data kependudukan adalah, masyarakat setempat yang berada di Kecamatan Lengayang tidak bisa mendapatkan data kependudukan seperti KTP elektronik, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Surat Nikah, dan sebagainya tepat pada waktunya. maka pelayanan administrasi sesudah adanya inovasi membangun kebahagiaan masyarakat sudah mulai berjalan dengan baik. Dapat diartikan bahwa

pelaksanaan inovasi pelayanan sesudah adanya pelayanan salam sapa ke pintu rumah sudah memiliki perubahan yang mumpuni.

2. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan diatas pada temuan khusus di Kecamatan Lengayang Kabupaten Pesisir Selatan dalam pembentukan inovasi pelayanan salam sapa ke pintu rumah, maka pelayanan administrasi sesudah adanya inovasi membangun kebahagiaan masyarakat sudah mulai berjalan dengan baik. Dapat diartikan bahwa pelaksanaan inovasi pelayanan sesudah adanya pelayanan salam sapa ke pintu rumah sudah memiliki perubahan yang mumpuni.

Dari hasil penelitian, dapat dilihat bahwa inovasi pelayanan dalam pembuatan dokumen kependudukan yang ada di Kecamatan Lengayang Kabupaten Pesisir Selatan dapat membawa kebahagiaan atau kepuasan masyarakat, walaupun memang masih ditemukan beberapa hal yang tidak sesuai dengan keinginan masyarakat. Melibatkan pengalaman emosional (afektif) dalam melaksanakan tupoksi agar pengurusan dokumen kependudukan tepat sasaran karena penduduk dominan tidak mengetahui bagaimana proses pembuatan dokumen kependudukan yang sebenarnya.

Perlu adanya kebebasan berpendapat dengan cara memberikan kesempatan kepada penduduk agar mengutarakan apa yang dibutuhkan sehingga mendapatkan kepuasan (kognitif).

3. Program Inovasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan adalah program “Salam Sapa Ke Pintu Rumah” atau “Sistem Layanan Administrasi Masyarakat Sampai Ke Pintu Rumah”,

yang dilaksanakan oleh Unit Kerja Layanan (UKL). Ada 3 (tiga) bentuk inovasi pelayanan dalam Salam Sapa Ke Pintu Rumah, diantaranya:

a. Layanan Berputar

Layanan berputar adalah layanan berkeliling kampung jemput antar. Petugas UKL yang telah dilengkapi dengan sarana kendaraan roda dua, setiap hari sesuai jadwal datang ke kampung-kampung mendatangi dan menjemput penduduk yang mengalami keterbatasan untuk mengurus dokumen kependudukan

b. Layanan Turud Berduka

Layanan turud berduka adalah layanan turun ke rumah duka berikan dokumen kematian. Melalui layanan inovasi ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menargetkan cakupan kepemilikan Akta Kematian terhadap penduduk yang telah meninggal akan lebih tinggi.

c. Layanan Pass Nikah

Layanan pass nikah adalah layanan pemberian administrasi status saat pernikahan. Layanan inovasi ini merupakan hasil kerjasama dengan Kantor Kementerian Agama (Kemenag) Painan dan Kantor Urusan Agama (KUA) di seluruh Kabupaten Pesisir Selatan. Kerjasama layanan ini khusus diberikan untuk melayani penerbitan Dokumen Kependudukan terhadap pasangan nikah yang baru menikah.

4. Alternatif solusi pelayanan yang dapat dilakukan dalam inovasi pelayanan dalam membangun kebahagiaan salam sapa ke pintu rumah adalah sebagai berikut:

- a. Memanfaatkan potensi untuk meraih peluang dengan cara memperkuat struktur organisasi di instansi Kecamatan Lengayang dan menumbuhkan budaya organisasi lebih ramping dan mudah dipahami.
- b. Menciptakan sumber daya manusia yang produktif dan aktif dalam segala bidang dengan cara memanfaatkan potensi untuk menghadapi tantangan:

B. Implikasi

Berdasarkan temuan yang diperbolehkan, implikasi penelitian ini mencakup dua aspek yaitu sebagai berikut:

- 1. Implikasi teoritis, secara teoritis penelitian ini memiliki implikasi untuk mengevaluasi inovasi pelayanan membangun kebahagiaan masyarakat dalam bentuk salam sapa ke pintu rumah dilihat dari sebelum dan sesudah adanya pelayanan inovasi ini. Serta memberikan solusi yang baik guna menjalankan praktek inovasi ini di masa yang akan datang.
- 2. Implikasi praktis, secara praktis penelitian ini memiliki implikasi, yaitu
 - a. Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan penemuan kendala-kendala dan sebagai strategi alternatif untuk inovasi pelayanan dalam membangun kebahagiaan masyarakat kedepannya.
 - b. Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan masukan bagi Unit Kerja Layanan (UKL) dalam penemuan kendala-kendala dan pedoman

untuk mengevaluasi pelayanan inovasi di Kecamatan Lengayang kedepannya.

- c. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi pedoman ilmu pengetahuan bagi pegawai Unit Kerja Layanan (UKL) serta memberikan informasi kepada masyarakat Kecamatan Lengayang dalam pengurusan dokumen kependudukan. Serta dapat juga dapat dikembangkan untuk inovasi pelayanan kedepannya.
- d. Hasil penelitian ini juga berguna Bagi Peneliti Lain sebagai penambahan wawasan serta ilmu pengetahuan dasar untuk meneliti kembali mengenai inovasi pelayanan dalam membangun kebahagiaan masyarakat dalam bentuk salam sapa ke pintu rumah lebih lanjut dari aspek dan sudut pandang yang berbeda.

C. Saran

Melihat solusi alternatif yang dapat digunakan dalam pengembangan bentuk bentuk inovasi pelayanan dalam membangun kebahagiaan masyarakat di Kecamatan Lengayang maka penulis menyarankan:

1. Meningkatkan kompetensi Kepala dan pegawai Unit Kerja Layanan (UKL) dengan melakukan pelatihan dan pembinaan secara insentif agar pelayanan pencatatan dokumen yang diberikan kepada masyarakat dapat berjalan dengan maksimal.
2. Perlu adanya pengawasan yang dilakukan oleh pemerintah daerah secara bertahap, agar program inovasi pelayanan ini dapat berjalan dengan baik dan berkelanjutan.

3. Pemerintah daerah setempat sebaiknya menyediakan lokasi atau sarana dan prasarana sendiri dalam pengelolaan inovasi pelayanan di Kecamatan Lengayang. Mengingat bahwa program inovasi ini sangat di butuhkan oleh masyarakat.
4. Meningkatkan akuntabilitas publik dengan cara memanfaatkan teknologi informasi dalam meningkatkan kinerja pegawai Unit Kerja Layanan (UKL) dalam pelaksanaan inovasi pelayanan yang lebih berkualitas.
5. Memperluas inovasi pelayanan ini di seluruh kecamatan yang ada di Kabupaten Pesisir Selatan. Karena dari hasil penelitian program inovasi ini sangat baik dan sangat disambut secara antusias oleh masyarakat sekitar dan membuat masyarakat menjadi bahagia (kepuasan).
6. Untuk penulis selanjutnya diharapkan penelitian ini dijadikan pedoman untuk melihat inovasi pelayanan di berbagai bidang dan berbagai daerah yang belum diteliti dan dijabarkan dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Anatan, Lina. & Lena Ellitan. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Bisnis Modern*. Bandung: Alfabeta.
- Avlonitis. (1994). *The Impact of Internet Use on Business-to-Business Marketing Examples from American and European Companies*. Athens: Elsevier.
- Benfari & Knox. (2002). *Understanding Your Management Style*. Lexington Books An Imprint of Macmilan, Inc.
- Domai, Tjahjanulin. (2011). *Sound Governane*. Malang: UB Press.
- Everette M Rogers. (2003). *Diffution of Innovations*. London: The Free Press.
- Fontana Avanti. (2011). *Innovate We Can!*. Bekasi: Cipta Inovasi Sejahtera.
- Freddy Rangkuti. (2004). *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Galang Firmanda. *Inovasi Pelayanan Publik Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabay Melalui Unit Layanan Paspur (ULP) Margorejo di Mall Maspion Square Surabaya*.
- Greenberg dan Baron. (2000). *Budaya dan Komitmen Organisasi*. Terjemahan. Jakarta: Erlangga
- Moleong, Lexy J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Mustofa, Budiman. (2008). *Quantum Kebahagiaan*. Surakarta: Media Kreasi.
- Rogers, Everett M & Rekha Agrawala-Rogers. (1976). *Communication In Organization*. New York: The Free Press.
- Rothwell, S. (1995). *Human Resource Planning*. In J. Storey (ED). *Human Resource Management: A Critical Text*. London: Routledge.
- Seligman, M. (2005). *Authentic Happiness: Using The New Positive Psychology to Realize Your Potential for Lasting Fulfi Ilment*. Penerjemah: Eva Yulia Nukman. Bandung: Mizan Pustaka.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutarno. (2012). *Serba-Serbi Manajemen Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Suwarno, Yogi. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA LAN.